



УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“- ШТИП

**ПРАВЕН ФАКУЛТЕТ
ПРАВОСУДНА НАСОКА
Штип**

Елена Ѓоргоноска Маневска

**Заштита на правата на потрошувачите низ призмата на
Народниот правобранител**

- МАГИСТЕРСКИ ТРУД-

Штип, декември, 2015

Елена Ѓоргоноска Маневска

**Заштита на правата на потрошувачите низ призмата на
Народниот правобранител**

УНИВЕРЗИТЕТ „ГОЦЕ ДЕЛЧЕВ“ – ШТИП

Комисија за оценка и одбрана:

проф. д-р Игор Камбовски, претседател

доц. д-р Борка Тушевска, ментор

доц. д-р Кристина Мишева, член

дата на одбрана: 22.12.2015 година

дата на промоција: 22.12.2015 година

БЛАГОДАРНОСТ

За изработката на овој магистерски труд и искажувам голема благодарност на мојата менторка доц. д-р Борка Тушевска за нејзината посветеност кон работата и професионалниот однос со кој ми помогна да го завршам овој магистерски труд. Голема благодарност искажувам и кон моето семејство за помошта, разбирањето и поддршката што постојано ми ја даваат.

Поимник на скратеници:

ООН- Организација на Обединетите нации

ЗОО- Закон за облигациони односи

ЗЗП – Закон за заштита на потрошувачи

ЗНП – Закон за Народен правобранител

ЗЗПДПК -Закон за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредит

ЗЗК - Закон за заштита на конкуренцијата

C2C-consumer to consumer – потрошувач со потрошувач

B2C- business to consumer – трговец со потрошувач

НП- Народен правобранител

БЛ-Биро за лекови

АЕК-Агенција за електронски комуникации

ОПМ -Организација на потрошувачите на Македонија

WHO- Светската здравствена организација

BEU-Европско биро на сојузите на потрошувачи

FTC- Federal Trade Commission – Федерална трговска комисија

UDTPA - The Uniform Deceptive Trade Practice Act – Закон против измами во трговијата – практики

FTCA- Federal Trade Commission Act – Федерален закон за трговска комисија

UCSPA-The Uniform Consumer Sales Practices Act – Закон за единствени продажни практики за потрошувачите

DMA -Direct Marketing Association – Директна маркетинг асоцијација

SECO - Secretariat Europeen de Coordination pour la Normalisation – Координативен европски секретаријат за стандардизација

ВОВЕД	11
Предмет и цел на истражувањето.....	14
Методологија на истражувањето.....	19
ПРВА ГЛАВА	21
ПОИМ НА ПОТРОШУВАЧ И ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ СПОРЕД МАКЕДОНСКОТО ПРАВО.....	21
1.Поим на потрошувач според македонското право и практика.....	21
2. Права на потрошувачите според македонското право и практика	25
3.Услови за продажба на производите и давање услуги на потрошувачите на територијата на Република Македонија	34
4.Истакнување на цената на производите и на услуги наменети за потрошувачите ..	36
5.Правата на потрошувачот во случај на недостаток на производот или грешка во остварувањето на договорената услугата.....	37
2.Заштита на правата на потрошувачите според македонското законодавство	39
2.1. Постапка за заштита на правата на потрошувачите во Република Македонија...	41
2.2. Надлежноста и влијанието на државните органи во постапката за заштита на правата на потрошувачите	43
2.2.1.Улогата и влијанието на Министерство за економија во статусот на потрошувачот	43
2.2.2.Потрошувачот и Државен пазарен инспекторат во Република Македонија.....	44
2.2.3.Улогата на Државен инспекторат за техничка инспекција на полето н заштита на правата на потрошувачите	45
2.2.4.Влијанието и улогата на Државниот санитарен и здравствен инспекторат на полето на заштита на потрошувачот	45
2.2.5.Улогата на Државен инспекторат за животна средина на полето на правата на потрошувачите	46
2.2.6.Министерство за финансии и правата на потрошувачите во Република Македонија	47
2.2.7.Агенција за електронски комуникации и правата на потрошувачите во Република Македонија	48
2.2.8.Значењето и улогата на Комисија за заштита на конкуренцијата за правата на потрошувачите	50
2.2.9.Улогата на Советот за заштита на потрошувачите.....	51
2.2.10.Граѓански здруженија за заштита на потрошувачите	52
2.2.11.Организација на потрошувачите на Македонија (ОПМ) и нејзината улога во заштита на потрошувачите	53
ВТОРА ГЛАВА	56
ПРАВНИОТ РЕЖИМ НА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ – СПОРЕДБЕНО - ПРАВНИ АСПЕКТИ	56

1. Правна заштита на правата на потрошувачите во компаративните правни системи	56
2. Компаративните аспекти на правниот режим за заштита на правата на потрошувачите	59
2.1. Пристапот на Соединетите Американски Држави во заштитата на правата на потрошувачите	60
3. Законодавството на ЕУ на полето на заштитата на правата на потрошувачите	79
3.1. Право на потрошувачите на задоволување на основните потреби	81
3.2. Право на безбедност - заштита од производи, производни процеси и услуги штетни за животот и здравјето	83
3.3. Право на информираност на потрошувачите	85
3.4. Правото на потрошувачите да бидат застапени и да се организираат за заштита на своите права	91
3.5. Право на потрошувачите на обесштетување за настанатата штета во потрошувачкото право	94
4. Континенталиот правен систем на заштита на правата на потрошувачите	95
5. Англосаксонскиот правен систем на заштита на потрошувачите преку работата на Народниот правобранител	98
5.1. Велика Британија	98
6. Република Македонија	100
7. Тенденцијата за развој на правната регулатива во РМ од областа на заштита на правата на потрошувачите	102
ТРЕТА ГЛАВА	106
УЛОГАТА НА НАРОДЕН ПРАВОБРАНИТЕЛ ВО ЗАШТИТАТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ	106
1. Народен правобранител како механизам за заштита на човековите права и слободи	106
1.1. Надлежности и начин на работа на народниот правобранител во Република Македонија	108
1.2. Организациона структура на народниот правобранител согласно Законот за народен правобранител	109
1.3. Постапување по претставка од граѓанин во постапката за заштита на правата на потрошувачите	111
2. Народен правобранител во заштита на правата на потрошувачите во Република Македонија	112
3. Тенденцијата на развој на заштитата на потрошувачите пред институцијата на Народен правобранител	117
4. Искуствата и практиките од работата на Народниот правобранител	118
ЧЕТВРТА ГЛАВА- ЕМПИРИСКО ИСТРАЖУВАЊЕ	152
4.1. Емпириско истражување	152
4.2. Методологија на истражувањето	152

ПЕТТА ГЛАВА.....	176
ПЕРСПЕКТИВИТЕ НА НАРОДНИОТ ПРАВОБРАНИТЕЛ НА ПОЛЕТО НА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ	176
1. Перспективите на Народниот правобранител во заштитата на правата на потрошувачите	176
2. Предностите од зголемување на мандатот на Народниот правобранител.....	179
ЗАКЛУЧОК:	182
КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА:	184

ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ НИЗ ПРИЗМАТА НА НАРОДНИОТ ПРАВОБРАНИТЕЛ

Апстракт

Потрошувачкиот сектор претставува суштествена алка во синџирот на производство и продажба на стоки и услуги на глобалниот пазар. Во последната деценија на 21 век, потрошувачкиот сектор сè повеќе ја наметнува потребата од подобро позиционирање на својата *vis-à-vis* позицијата на органите со јавно правни овластувања и приватниот сектор и тоа: *првите поради правната рамка која ја предвидуваат на полето на потрошувачкото право, а вторите поради бројните секојдневни односи во коишто влегуваат потрошувачите и бизнис секторот.* Сепак, ваквата експанзија на прашањето за заштита на потрошувачките права произлегува од тенденцијата на зголемување и проширување на бројот и видот на потрошувачките договори (B2C-business to consumer). Овие видови на договори секојдневно настануваат на полето на потрошувачкото право и практика. Како дополнителен придонес кон експанзијата и подоброото позиционирање на потрошувачкото право придонесе електронската комуникација и можноста да се влегува во облигационо правни односи на база на концептот прифати или остави (*take it or leave it*), или во правната теорија познати како *адхезиони договори*.

Овие збиднувања следствено ја наметнаа потребата од ревидирање на правниот режим на заштита на субјектите со статус на потрошувач. Помеѓу неколкуте инструменти коишто му стојат на располагање на потрошувачот, свое место зазема и Народниот правобранител чија улога и значење во поглед на заштитата на потрошувачките права е предмет на наше истражување.

Клучни зборови: потрошувач, заштита на правата на потрошувачите, Народен правобранител, јавни услуги, органи со јавно-правни овластувања

"PROTECTION OF CONSUMERS THROUGH THE PRISM OF THE OMBUDSMAN"

Abstract

Consumer sector is a crucial link in the chain of production and sales of goods and services in the global market. In the last decade of the 21st century consumer sector increasingly imposes the need for better positioning of his vis-à-vis the position of public authorities with legal powers and the private sector as follows: the first one, because of the regulatory framework that they predict in the field of consumer law, and the second one, because of the numerous everyday relationships that include consumers and businesses. However, this expansion of the issue of protection of consumer rights stems from the tendency to increase and expand the number and type of consumer contracts (B2C-business to consumer). These types of deals occur daily in the field of consumer law and practice. As an additional contribution to the expansion and better positioning of the consumer rights, contribute Electronic Communications has been enacted, and the ability to enter into obligatory legal relations based on the concept accept or leave (take it or leave it), or in legal theory known as adhesion contracts.

These developments subsequently imposed the need to revise the legal regime of protection of the subjects with the status of consumer. Among several instruments that are available to the consumer, takes its place and the Ombudsman, whose role and importance in the protection of consumer rights is the subject of our research.

Key words:

Consumer, protection of consumer rights, ombudsman, public services, bodies governed by public law powers

ВОВЕД:

Во последните децении на 21-от век потрошувачкиот сектор сè повеќе се наметна во позицијата и заштитата на своите права како во B2C (*business to consumer*) така и во B2B договорите (*business to business*). Ваквата тенденција и практика беше широко прифатена од страна на Европската заедница, па следствено своја експанзија доживеа и во земјите од Балканот, неизоставувајќи ја и Република Македонија. Во основа на ова влијание врз Европската заедница се наметна од американскиот правен систем кој што многу поодамна земајќи го предвид учеството на потрошувачот во нивната економија го ставија потрошувачот на пиедестал во поглед на заштитата. Од голема важност за истакнување е дека заштитата на правата на потрошувачите е посебно важно прашање кај B2C договорите. Ова е од причина што потрошувачите како физички лица, наспроти трговските друштва кај B2B се вбројуваат во една таканаречена „*ранлива категорија*“ на субјекти со оглед на фактот што секогаш за договорна страна имаат трговско друштво „*гигант*,“ кој што е професионалец и со далеку поголем капацитет, знаења и искуства за заштита на своите права, односно уредување на истите во сопствена (корист на трговското друштво) корист.

Паралелно со европските и светските трендови на полето на заштита на потрошувачкиот сектор, Република Македонија ја креираше својата протекционистичка политика наменета за потрошувачкиот сектор. Најголемата опасност во загрозувањето и повредувањето на правата на потрошувачите доаѓа низ призмата на нечесните договорни клаузули содржани во адхезионите договори карактеристични за банкарскиот, шпедитерскиот, транспортниот, осигурителниот сектор итн. Во основа, овие сектори како доминатни субјекти на полето на своите деловни активности многу често се во позицијата да ја злоупотребат својата монополска позиција или преку креирање на лоби групи да ги загрозат правата на потрошувачите како исклучително ранлива категорија од аспект на познавање на законската рамка и деловна практика. Станува збор за облигациони односи кај кои отсуствува „*индивидуалното преговарање*“ како фаза карактеристична за класичните облигации. Од овде во отсуство на преговарање и понуда на однапред одредени услови/клаузули за работа на потрошувачот (*содржината на идниот/потенцијален договор*) се

јавува опасноста од создавање на нечесни клаузули во поглед на правата и обврските на двете договорни страни.

Следејќи ги модерните светски трендови во Република Македонија заштитата на потрошувачите се наметна како нужност, пред сè поради важноста на процентот на учество на оваа категорија на субјекти во националната економија. Истовремено и не помалку битно за потрошувачката политика што ја спроведува Република Македонија, влијание на Европската Унија (*во понатамошниот текст ЕУ*) во поглед на потребата од хармонизација на нашето национално законодавство, со законодавството на ЕУ.

Едно од суштествените прашања во контекст на заштитата на правата на потрошувачите е детерминирањето на статусот потрошувач во смисла на законот и практиката. Сепак, пред да ја елаборираме законската дефиниција на потрошувач ќе истакнеме дека во теоријата и согласно нашите сознанија и перцепции потрошувач е секое физичко лице што за себе или за своето семејство снабдува одделни производи или користи определени услуги. Како дополнителен елемент кон ова е отсуството на профит во трансакциите во кои влегува физичкото лице со статус на потрошувач.¹ Поинаку кажано, потрошувачот влегува во облигација за задоволување на сопствените потреби или потребите на своето семејство. Ваквата широка дефиниција на „потрошувач“ укажува на фактот дека секое физичко лице во секојдневниот живот влегува во бројни и разновидни облигациони односи што е доказ за важноста и значењето на правилната заштита на ова категорија субјекти.

Сепак, теоретските импровизации во одредувањето на статусот на „потрошувач“ немаат голема примена со оглед на фактот што често пати и во судската практика при одредувањето на примената на материјалното право, од клучно значење дали субјектот чии права се оспорени, загрозени или повредени има статус на потрошувач, трговец-поединец, занаетчија, уметник,

¹Иако навидум многу едноставно прашање, во правната литература и во практиката честопати се среќаваат дилеми во поглед на тоа кој е во облигационен однос во трансакцијата односно дали конкретно лице настапува како потрошувач, како физичко лице со статус на трговец поединец, дали влегува во облигационен однос поради остварување на профит или задоволување на личните потреби и потребите на семејството. Земајќи го предвид огромното влијание на либерализацијата на пазарот, глобализацијата и развојот на електронската технологија, честопати се случува физичко лице *on line* да влегува во облигационен однос со цел остварување на профит, а да станува збор за физичко лице кое што нема регистрирано фирма, односно во смисла на законот е потрошувач.

земјоделец итн. Во овој сегмент Закон за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“ бр. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015 и 152/2015, во понатамошниот текст ЗЗП) е јасен и уште во поимникот во член 4/1 го дефинира потрошувачот истакнувајќи: „*потрошувач*“ е секое физичко лице кое купува производи или користи услуги за непосредна сопствена потрошувачка во деловни простории на трговецот, надвор од деловните простории како и со договори на далечина за цели кои не спаѓаат во рамките на неговата трговска, стопанска, занаетчиска или професионална дејност. Во контекст на определувањето на статусот на потрошувачот, ЗЗП во поимникот не случајно го дефинира и статусот на трговец, акцентирајќи ги суштествените разлики помеѓу овие две посебни категории на субјекти и тоа: „*трговец*“ е *секое физичко или правно лице кое независно од тоа дали е во приватна или јавна сопственост дејствува во рамките на својата трговска, стопанска, занаетчиска или професионална дејност, вклучувајќи го и секое друго лице кое дејствува во негово име или за негова сметка*. Дефинирањето на статусот на трговец и потрошувач е од круцијално значење за разграничување на B2B, business to business и B2C, business to consumer односите.² Од овие односи во основа произлегуваат најголемите повреди и загрозувања на полето на заштитата на потрошувачкиот сектор.

Практиката на разграничувањето на овие односи е воспоставена и на меѓународно ниво. Оттука, уште во 1985 година од страна на Организацијата

²И покрај тоа што Законот за трговските друштва („Службен весник на Република Македонија“ бр. 28/2004; 84/2005; 25/2007; 87/2008; 42/2010; 48/2010; 24/2011; 166/2012; 70/2013; 119/2013; 120/2013; 187/2013; 38/2014; 41/2014; 138/2014 и 88/2015 (во понатамошниот текст ЗТД), јасно го утврдува статусот на трговецот и тоа: Трговец во смисла на ЗТД е секое лице кое самостојно трајно во вид на занимање врши трговска дејност заради остварување добивка со производство, трговија и давање услуги на пазарот и тоа со: купување на подвижни ствари со цел да ги продаде во првобитен, преработен или обработен вид; продажба на подвижни ствари во преработен или обработен вид од сопствено производство; тргување со хартии од вредност и управување со фондови; банкарски, менувачки и други финансиски дејности; дејности на осигурување; превоз на лица и стока; комисиони работи, шпедитерски услуги, складишни (магацински) услуги и лизинг; трговско застапување и посредување; угостителско-туристичка дејност, информативна дејност, маркетинг и други интелектуални услуги; производство на филмови, видеокасети, аудиовизуелни записи, софтвер, како и други слични дејности; издавачка и печатарска дејност и други работи поврзани со трговијата со книги и уметнички творби и купување, изградба и уредување на недвижни ствари со цел продажба и издавање, ЗПП се одлучил за дефинирање на трговецот од едноставна причина да го разграничи во еден законски пропис статусот на трговецот од потрошувачот. Иако нема суштествена разлика во поглед на поимањето на „*трговецот*“, за потребите на заштитата на потрошувачите се зема предвид ЗЗП.

на Обединетите нации (*во понатамошниот текст ООН*) усвоени се правци за заштита на потрошувачите, познати уште и како „*осум потрошувачки права*“. Овој пакт на права има за цел воспоставување на безбедност на производите и услугите, односно гаранција за потрошувачот дека производите и услугите што се нудат на пазарот ги исполнуваат условите во поглед на безбедноста и заштитата на животот и здравјето на потрошувачите. Тргувајќи од елементарната потреба да се гарантира квалитетот и условите за безбедност, преку основањето на бројни комисии, дирекции и организации за заштита на потрошувачите,³ до создавањето на правен механизам за поништување на нечесните клаузули кај потрошувачите, тенденцијата за заштита на овој сектор во прометот на стоки и услуги доживува експанзија.

Предмет и цел на истражувањето

Со развојот на светската трговија, глобализацијата и нејзините последици, дигиталната технологија и ИТ комуникација, заштитната политика на потрошувачкиот сектор доби мултидимензионален карактер. Од загрозување на основите човекови (потрошувачки) права, во денешницата зборуваме и полемизираме за заштитата на правата на потрошувачите од дигиталната трговија, електронска продажба на стоки и услуги, електронски платежни картички итн. Искуствата од практиката укажуваат и на потребата од заштита на економските интереси на потрошувачите, а тоа е особено: *заштита од некоректното, непотполното или погрешното обележување на прехранбените и производите за општа употреба, неистинитото рекламирање, правото на информираност, правото на избор и надомест на штета, правото на едукација на потрошувачот во поглед на својствата и квалитетот на стоките и услугите како и правото да се земаат предвид интересите на потрошувачите во креирањето и спроведувањето во потрошувачката политика на секоја влада.*⁴

³ Компаративно право, во сите правни системи постојат посебни невладини и владини асоцијации кои што имаат надлежност да ги штитат правата на потрошувачите. Во контекст на ова е ОПРМ како невладина организација.

⁴ Ваквата практика во националните влади компаративно произлезе од експанзијата на конзументизмот и неговото влијание како стандардот и квалитетот на живот на потрошувачите. Секоја влада има обврска покрај обезбедувањето на поквалитетна и економски поефтина потрошувачка кошница, истовремено има обврска да води сметка за квалитетот на

За значењето на проблематиката укажува и фактот што целокупната материја на заштита се темели на неколку суштествени принципи и начела:

- *заштита на граѓаните како потрошувачи и корисници на услуги,*
- *решавање на спорите по мирен пат,*
- *рамноправност на учесниците на облигационите односи,*
- *совесност и чесност,*
- *забрана за предизвикување штета и постапување со посебно внимание во извршувањето на обврските и во остварувањето на правата.⁵*

Покрај овие начела, потрошувачите се штитат и низ призмата на забраната за повредување на начелата на кои што се темели целокупното облигационо право. *In concreto* забраната за злоупотреба на монополската положба што и во светската практика се покажа како најголема опасност од повреда на потрошувачките права. Ваквата примена произлегува од фактот што при влегувањето во облигационо правен однос потрошувачите се договорна странка на која се применуваат општите правила на Закон за облигационите односи („Службен весник на Република Македонија“ бр. 18/2001, 4/2002, 5/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009 и 123/2013, во понатамошниот текст ЗОО).

Актуелната состојба во глобалната економија која подлежи на констатни промени (*под влијание на повеќе хетерогени фактори*) се трансформира и поместува кон создавање на услови за прекугранично тргување и инвестирање, истовремено придонесува кон зацврстување на меѓузависната глобална

потрошувачката кошница преку имплементацијата на соодветна правна рамка и стратегија за заштита. Види повеќе: Pereraa H., *Modern Consumerism Culture, its Drawback and Benefits, Reshaping Management and Economic Thinking through Integrating Eco-Friendly and Ethical Practices* Proceedings, 3rd International Conference on Management and Economics, Sri Lanka, 2014.

⁵ Во основа сите овие основни начела произлегуваат од општото учење на облигационото право и тоа: во Закон за облигационите односи „Службен весник на Република Македонија“ бр. 18/2001, 4/2002, 5/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009 и 123/2013 (во понатамошниот текст ЗОО), содржани се сите овие начела како база на која почива целокупното договорно право. Оттука, и односите кои што настануваат кај потрошувачките договори. Имено, во членот 5 од ЗОО изрично е утврдено дека Во засновувањето на облигационите односи и остварувањето на правата и обврските од тие односи учесниците се должни да се придржуваат кон начелото на совесност и чесност, во членот 9 од ЗОО, Секој е должен да се воздржи од постапка со која може на друг да му предизвика штета. Дотолку повеќе што и во членот 13 од ЗОО, предвидено е решавањето на спорите по мирен пат преку решението: Учесниците во облигациониот однос ќе настојуваат спорите да ги решаваат со усогласување, посредување или на друг мирен начин.

економија. Паралелно на ова се поголема е загриженоста дали интересите на потрошувачите се доволно заштитени во ваквиот процес на експанзија на потрошувачкиот сектор како „*најранлива категорија на субјекти*“.⁶ Во контекст на ова од исклучително значење е „пазарно однесување кон потрошувачите од страна на деловните субјекти, професионалната совест и чесноста, воспоставената практика на деловните субјекти, намерата во процесот на реализација на деловните активности (*одржување на пазарот или ad hoc заработувачка надвор од интересите и потребите на потрошувачкиот сектор*).“

Пазарното однесување е секое дејство, недостаток, начин на однесување или застапување, пазарна комуникација, вклучувајќи рекламирање и маркетинг, од страна на трговец, директно поврзани со промоција, продажба или снабдување на производи и услуги за потрошувачите. Во тесна врска со пазарното однесување на трговците е нарушувањето на пазарното однесување од страна на трговецот. Законодавецот предвидел концепт на значително нарушување на пазарното однесување согласно предвиденото дека „*значително нарушување на пазарното однесување на потрошувачите*“ е користење на пазарно однесување со цел значително да се оневозможи способноста на потрошувачот да донесе одлука така што претходно бил информиран, предизвикувајќи на тој начин потрошувачот да донесе одлука за правење промет која не би ја донел во друг случај.⁷

На ниво на Европската Унија последните тенденции врзани за заштитата на правата на потрошувачите се однесуваат на стратегијата “*Putting the consumer at the centre: More freedom, more rights, more choice*” и *Charter of fundamental rights of the European union, (2010/C 83/02)EN 30.3.2010 Official Journal of the European Union C 83/389*.⁸

⁶Ваквата констатација ја базираме надвор од категоријата на лица со посебни потреби. Оттука, кога дискутираме за „*ранлива категорија субјекти*“, мислиме на одосот помеѓу трговските друштва од една страна, и потрошувачот како физичко лице од друга страна

⁷ Jeraisy A., Mohamed M., Consumer Behavior, Analutical study of family purchase decisions, 2008, p. 214.

⁸Directive 2011/83/eu of the european parliament and of the council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council [пристапено на 14.08.2015]. http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm.

Водејќи се од тенденции на ЕУ компаративните практики во регионот и во ЕУ, Република Македонија го апострофираше значењето на протекционизмот на потрошувачкиот сектор додавајќи му една нова димензија преку заштитата на правата на потрошувачите од страна на Народниот правобранител. Овластувањето на Народниот правобранител во поглед на заштитата на потрошувачите не значи подобрување на состојбата инстатно и во драстично големи мерки. Заштитата е директно условена од обемот на овластувањето, динамиката, можноста за практична имплементација на законските решенија итн. На база на ова е и потребата од поголема ангажираност и мониторинг од страна на институцијата народен правобранител во заштитата на правата на потрошувачите. Ова не е како стожер во поглед на заштитата на правата, меѓутоа како дополнителен механизам кој на граѓаните на Република Македонија ќе им даде уште една алтернатива во поглед на заштитата.

Во анализата на практичните аспекти на ова проблематика истовремено и од анализата на теоретските аспекти на ова прашање, извештаите на Народниот правобранител, искуствата од практиката и компаративните согледувања на работата на Народниот правобранител ја констатиравме потребата од проширување на мандатот на Народниот правобранител во поглед на заштитата на правата. Иако законодавството во Република Македонија предвидува граѓанско правна заштита преку концептот на огласувањето на нечесните клаузули кај потрошувачките договори за неважечки, или барање за раскинување на договорот и надомест, сепак на мислење сме дека сосема оправдано е проширувањето на мандатот на Народниот правобранител во поглед на заштитата на правата на потрошувачите, односно проширувањето на неговиот делокруг на надлежности во делот на потрошувачкото право.⁹

На ова мислење сме од аспект на зголемувањето на ефективноста и ефикасноста на заштитата на правата на потрошувачите, заштита на истите и

⁹На полето на заштитата на потрошувачките права во одделени гранки од потрошувачките договори, законодавецот предвидел и посебни органи, надвор од правосудството, со цел да го зајакне механизмот на заштита. Сепак, останува фактичката состојба на постоење незадоволство во делот на заштитата на потрошувачките. Во контекст на ова е основаноста на создаањето на Агенцијата за супервизија во осигурувањето, уредена со посебен закон и тоа: Законот за супервизија на осигурувањето донесен 25 април 2002 година и објавен во Службен весник 27/2002.

создавање на толерантна атмосфера за трговски и социјален развој, соодветна рамнотежа меѓу интересите на потрошувачите и на производителите, квалитетот на услугите, слобода во влегувањето на уредувањето на односите, потребата од проширувањето на мандатот на Народниот правобранител единствено може да придонесе кон подобрувањето на позицијата на потрошувачот *vis-à-vis* другата договорна страна. *Тргнувајќи од неколку светски практики и искуства, нашата главна теза е дека:*

Ингеренциите на Народниот правобранител во поглед на заштитата на правата на потрошувачките, кои согласно постојното важечко позитивно право се ограничени во делот на потрошувачките договори кои што граѓаните ги склучуваат со органите со јавно правни овластувања потребно е да се прошират и на полето на договорите во кои што потрошувачкиот сектор влегува со носителите на деловен промет. Бројни и различни аргументи надвор од компаративно правни искуства стојат на страната на позитивните ефекти кои ќе го предизвикаат поместувањето на концептот и надлежностите на Народниот правобранител во поглед на заштитата на правата на потрошувачите. Толку повеќе што и во рамки на ингеренциите кои што ги има Народниот правобранител, граѓаните имаат минимално ниво на познавање и се обраќаат за помош во исклучително мал број на случаи. Сепак, последново претставува и основа на неколку наши потхипотези кои преку апликативно истражување и теоретска елаборација на компаративните концепти на Народниот правобранител ќе се обидеме да ги потврдиме и тоа:

- непознавањето на правата на потрошувачите во однос на нивната заштита од повреда на права од потрошувачките договори;***
- неинформираноста на граѓаните во поглед на тоа кому може да се обратат во поглед на заштитата;***
- оправданоста на проширувањето на надлежноста од причина што ингеренциите коишто согласно постојното законодавство му се дадени на Народниот правобранител вклучуваат заштита од компании со мешовит капитал;***

- *преку промовирање и проширување на надлежностите на Народниот правобранител ќе се создаде посимплифициран и подостапен начин (поблизок за граѓаните) граѓаните далеку поедноставно да се обратат до Народниот правобранител во споредба со судските органи.*

Методологија на истражувањето

По основ на поставената хипотеза и потхипотези на истражувањето ја поставивме и методолошката рамка што претставуваше основ по којшто го спроведувавме целокупното практично и теоретско истражување. Имено, во магистерскиот труд се послужиравме со повеќе методи кои согласно нашите сознанија на најсоодветен начин ќе не однесат до самата цел на истражувањето. Во насока на ова, на самиот почеток во тезата се послужиравме со историскиот метод на анализа елаборирајќи ги основите на институцијата Народен правобранител, хронолошки развој на институтот во националното и компаративното право.

По елаборацијата на историските аспекти на Народниот правобранител со помош на аналитичко-дескриптивниот метод пристапивме кон анализа на правната рамка којашто го уредува Народниот правобранител во националното право и во компаративните системи. Во функција на последното се послужиравме со компаративниот метод на анализа на компаративните решенија и концепти на Народниот правобранител на полето на заштитата на потрошувачките права.

Во процесот на истражување на податоците од апликативна вредност пристапивме кон статистичка анализа и употреба на метод на анкета и интервју. Во функција на добивањето на јасна претстава за позицијата и перцепцијата на Народниот правобранител во реализирањето на делокругот на надлежности доделени со закон, ни соодветствуваше функционално претставување на добиените податоци во табеларен приказ и квантитативна анализа на податоците. Во извлекувањето на заклучоците пристапивме кон употреба на методот на дедукција и индукција. Последниве методи ги ставивме во функција на создавањето на концепциска претстава за позицијата на

Народниот правобранител, и на база на целосната претстава да се согледаат поединечните заклучоци од истражувањето.

Преку анализа на квантитативните податоци добиени од практичното истражување идејата беше во корелација со теоретската анализа да се извлечат веродостојни заклучоци и препораки во насока на зголемувањето на надлежностите на Народниот правобранител на полето на заштитата на потрошувачките права.

ПРВА ГЛАВА

ПОИМ НА ПОТРОШУВАЧ И ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ СПОРЕД МАКЕДОНСКОТО ПРАВО

1. Поим на потрошувач според македонското право и практика

Потрошувачот е физичко лице кое секојдневно влегува во облигационо правни односи со цел да обезбеди лична егзистенција, односно задоволување на сопствените потреби и потребите на сопственото семејство. Клучниот аспект што го разграничува потрошувачот од останатите субјекти коишто влегуваат во правниот промет (*трговци, органи со јавно прави овластувања, занаетчији, земјоделци итн.*) е отсуството на профит од настанатото правно дело. Овој критериум најосновано се употребува за разграничувањето на потрошувачките од трговските договори или во правната теорија и практика разграничување помеѓу B2B (*договорите склучени помеѓу трговци*) и B2C (*договорите склучени помеѓу трговец од една страна и потрошувач физичко лице со идеја за задоволување на личната потреба*) договорите.

Во правната теорија и во практиката посебно се акцентира статусот на потрошувачот бидејќи во правните дела коишто настануваат помеѓу овие субјекти од една страна имате трговец (професионалец) чија цел е остварување на профит, а од друга физичко лице коешто има цел задоволување на своите потреби. Во ваква констелација на односи се јавува опасноста потрошувачот често пати да биде доведен во понеповолна односно инфериорна позиција во однос на трговецот (*трговско друштво за осигурување, транспорт на стоки, шпедиции, банки, трансакции од лизинг активности итн.*). Токму поради ова во последните неколку децении акцентот се става на обезбедувањето еднаквост и рамноправност, односно висок степен на внимание при создавањето на правната рамка и практика за заштита на правата на потрошувачите и почитувањето на начелата на договорното право кај B2C договорите.

Законското поимање на потрошувачот е содржано во ЗЗП каде во член 4 е содржана дефиницијата и тоа: „потрошувач“ е секое физичко лице кое купува производи или користи услуги за непосредна сопствена потрошувачка во деловни простории на трговецот, надвор од деловните простории како и со договори на далечина за цели кои не спаѓаат во рамките на неговата трговска, стопанска, занаетчиска или професионална дејност.¹⁰ Во основа дефиницијата јасно укажува на отсуството на профитабилната компонента на односите во коишто секојдневно влегува со трговците. Од економски контекст потрошувачот се карактеризира со способност да избира помеѓу понудените конкурентни стоки и услуги. Во однос на микроекономија тој е определен како физичко лице кое надвор од рамките на својата трговија, дејност и професија склучува договор со даден доставувач. Во правен контекст потрошувач е личност заштитена со законска рамка и добро воспоставена деловна практика и која преку концептот на склучување на стандардизирани (*типски договори*) прифаќа или одбива понуди, повици итн.¹¹ Токму ова категорија на субјекти/потрошувачи кои влегуваат во облигациони односи по концептот на *take it or leave it/прифати или остави* претставува најважна проблематика кога станува збор за заштита на правата на потрошувачите и потребата од проширувањето на делокругот на работи на субјектите кои имаат надлежност за заштита.¹² Последново се однесува и на промовирањето на концептот на заштита на потрошувачите со оглед на фактот што истражувањата направени во делот на правата на потрошувачите покажуваат непознавање и неинформираност.¹³

¹⁰Закон за изменување и дополнување на законот за заштита на потрошувачи, (Службен весник на Република Македонија 152/2015).

¹¹Види повеќе: Тушевска Б. Меѓународно правни аспекти на понудата, Скопје, 2008, стр. 68-90.

¹²Овој концепт на склучување на договорите се однесува на принципот на склучување на договори по општи услови за работење на трговски друштва и тоа: *осигурителните трговски друштва, банките, туристичките агенции, телекомуникациските оператори* итн. Сите овие услуги се реализираат надвор од индивидуалното преговарање на субјектите како договорни страни, оттука, правилата по кои што ќе се релизираат услугите, се однапред одредени од страна на субјектот со статус на трговец. Потрошувачот нема друг избор, освен да ги прифати условите доколку сака да ја користи услугата. Ова не се однесува само на приватниот сектор, туку правилата важат и во случај на користење на услуги од топлификација, електростопанство итн. Ова претставуваат стожерни сегменти во делот на потрошувачката коншница на потрошачот. Затоа и битноста од нивна заштита. Види повеќе: Kötz H., European Contract Law, 1992. p. 87.

¹³Види повеќе за степенот на познавање и информираност на сопствените права во делот на заштита на субјектите кои влегуваат во договори по концептот на атхезиони договори кај: The

Кога се имаат предвид правата на потрошувачите и нивната заштита во правниот систем на Република Македонија секако најзначајна улога има Закон за облигационите односи („Службен весник на Република Македонија“ бр. 18/2001, 4/2002, 5/2003, 84/2008, 81/2009, 161/2009 и 123/2013 (во понатамошниот текст ЗОО), којшто содржи најголем број одредби од овој вид. Поинаку кажано, ЗОО ја содржи основата од којашто понатаму произлегуваат *lex specialis* одредбите содржани во ЗЗП и Законот за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити „Службен весник на Република Македонија“ бр. 51/2011 и 145/2015 (во понатамошниот текст ЗЗПДПК). Базата во заштитата на правата на потрошувачите преку ЗОО е содржана во начелата и во член 130 и 131 од ЗОО кои се однесуваат на полноважноста на општите услови и правните последици од нивното повредување. Во контекст на ова општите услови на договорот се договорни одредби составени за поголем број договори кои едната договорна страна (составувач) пред или во моментот на склучување на договорот и ги предлага на другата, било да се содржани во формуларен (типски) договор било на нив да се повикува договорот (ЗОО, член 130/1). Во функција на заштита на правата на потрошувачите, ЗОО ја предвидува и одредбата од ставот 2 на член 130 каде изречно е утврдено дека општите услови на договорот мораат да бидат објавени на вообичаениот начин. Конечно, во поглед на информираноста, во ставот 3 од 130 од ЗОО предвидено е дека општите услови ја обврзуваат договорната страна ако и биле познати или морале да и бидат познати во моментот на склучувањето на договорот. Иако станува збор за *lex generalis* одредбите на полето на потрошувачкото право, законодавецот водејќи сметка за важноста на прашањето предвидува обврска на трговецот да го извести потрошувачот на условите под коишто ќе влезат во облигационен однос.¹⁴

rights and responsibility as a utility consumer, The Pennsylvania Public Utility Commission (PUC), 2012.

¹⁴ Фазите на информирање на потрошувачите и запознавање со правилата на работење играат клучна улога во креирањето не/чесна деловна политика на трговските друштва. Во последните неколку децении трговските друштва посебно внимание посветуваат на тоа. Ваквото становиште се однесува на странските трговски друштва коишто посебно внимание посветуваат на деловната политика во поглед на информирањето на своите клиенти. Види повеќе за ова: Telecommunication Consumer protection Code, 2012.

ЗОО во член 131 што се однесува на општите услови ги предвидува и санкциите кои произлегуваат од непочитувањето на начелата и правилата на склучување на договорите по пристапување (*адхезиони договори*). Во контекст на ова, ништовни се одредбите на општите услови на договорот кои спротивно на начелото на совесност и чесност овозможуваат очигледен несразмер во заемните давања на страните и како такви создаваат можност од настанување на штета на содоговарачот на составувачот или го загрозуваат постигнувањето на целите на склучениот договор, дури и кога општите услови кои ги содржат се одобрени од надлежен орган (ЗОО, член 131/1). Во насока на заштита на правата на потрошувачите, законодавецот го предвидува и решението според кое *судот може да ја одбие примената на одделни одредби на општите услови што ја лишуваат другата страна од правото да стави приговори или оние врз основа на кои таа ги губи правата од договорот или ги губи правата во однос на роковите, или кои инаку се несправедливи или претерано строги спрема неа* (ЗОО, член 131/2). Ваквото решение повторно се однесува на превенцијата од создавањето на нечесна деловна политика и загрозување на правата на потрошувачите.¹⁵

Во правната анализа на постојната регулатива најголем дел од прашањата се покриени преку ЗОО. Доволна е само една површна анализа на законскиот текст за да се утврди дека заштитата на потрошувачите не е новина на овие простори и дека во последните децении фаворизирањето на заштитата на потрошувачите е и под големо влијание на дигиталната трговија, електронската комуникација, глобализацијата и либерализацијата на пазарот на стоки и услуги.¹⁶

ЗОО како суштествен извор на облигационото право се применува на односите што настануваат во прометот на стоки и услуги без оглед на тоа дали

¹⁵Со цел да воспостави рамноправност помеѓу страните, законодавецот предвидува исклучоци, истакнувајќи дека при оцената на ништовноста на одредени одредби од општите услови се земаат предвид сите околности, настанати пред и во моментот на склучување на договорот, правната природа на договорот, видот на стоките и услугите кои се предмет на обврската, другите одредби од договорот, како и одредбите на друг договор со кои одредбата од општите услови е поврзана. Дотолку повеќе во насока на обезбедување на важноста на начелото на рамноправност е и решението според кое ништовноста не се применува на оние одредби од општите услови на договорот чија содржина е преземена од важечките прописи или за нивната содржина претходно поединечно се преговарало и другата страна можела да влијае на нивната содржина, како и на одредбите за суштествените елементи на договорот ако се јасни, разбирливи и лесно воочливи. (ЗОО, член 131/3/4).

¹⁶Macedo R.P., Globalization, Regulation and Consumer Law, *Yale Law School SELA*, 2002, p. 12.

се работи за правни или за физички лица. Во ЗОО се инкорпирани 1141 член со кои се опфаќа општото учење за облигациите, општите начела, изворите на облигациите (договорот, причинувањето штета, едностраната изјава на волја, јавно ветување на награда, стекнување без основа, работороводство без налог, издавање хартии од вредност и сл.), видовите облигациони односи, промена настраните - основите на облигационите односи (општ дел) и посебен дел во кои се уредени класичните договори и голем број модерни именувани договори повеќе од триесет.

Бројноста на членовите не е условена единствено од обемноста на материјата што е опфатена, туку и од номо-техниката што се користи, а тоа е избегнување да се повикува на одделни членови на законот како и настојувањето во еден член да се содржи само една реченица што е јасно искажана и која може едноставно да се разбере.¹⁷

ЗОО ги уредува договорните односи што не беа уредени во претходниот текст, како што е договорот за дар, договорот за послуга и договорот за ортаклак, а се инкорпирани и одделни договори со наследно-правни елементи, договорот за распределба на имотот за време на живот и договорот за доживотна издршка, кои со донесување на Законот за наследување во 1996 година останаа неуредени.¹⁸

2. Права на потрошувачите според македонското право и практика

Под влијание на модерното трговско право и современите тенденции на продажба и купување на стоки и услуги, потрошувачката кошница во

¹⁷ЗОО претставува системско правно дело чија појдовна основа е скицата на законот за облигациите и договорите на проф. Константиновиќ од 1969 година, во издание на Правен факултет во Белград. Овој кодификаторски труд во себе ги содржи решенијата на Хашките конвенции во кои се инкорпирани Едонообразниот закон за продажба на телесни ствари, и за склучување на договори од 1964 година.

¹⁸Во 1996 година почнаа активностите за измени и дополнувања на Законот за облигациони односи, кои во 2000 година резултираа со Предлог за донесување нов македонски закон за облигациони односи, кој е во владина процедура. Суштински земено, не се работи за наполно нов Закон затоа што костурот, структурата, го чинат решенијата на Законот што се применува, кој од многу експерти е оценет како модерен и применлив закон и во услови на пазарна економија и еднаквост на субјектите. Што, всушност, е направено во новиот закон? Стариот закон е козметички дотеран и ослободен од идеолошките бои, согласно со Уставот, во новиот закон нема фаворизирање на определени субјекти и сопственички облици, осовременета е терминологијата и усогласена со постојните прописи што се применуваат во Република Македонија.

современото живеење не само што поскапе, истовремено се прошири во насока на обезбедување на повисок квалитетен животен стандард на граѓаните (*потрошувачите*). На пазарот на стоки и услуги во понудата на трговските друштва голема е палетата на производи кои се пласираат на потрошувачите. Изборот не е едноставен, а при купувањето потрошувачот има претстава дека купените производи ќе служат долго и без никакво негативно влијание по живот, здравје, обезбеден или предвиден комодитет.

Од овде произлегуваат и разумните очекувања на потрошувачите во насока на тоа кои квалитети се очекуваат од купените производи. Нужна активност во постапката на остварувањето на сите овие (*пред сè*) потреби на потрошувачите претставува правото на информираност односно обврската на трговецот да информира. Во ЗОО, ЗЗП, ЗЗДПК утврдени се правата на потрошувачот да биде информиран за условите на продажба на производите и давање на услуги како и обврските кои ги имаат трговците при продажба на мало. Потрошувачот задолжително треба да добие точни и корисни информации во врска со квалитетот, карактеристиките на производот или услугата истовремено и во врска со условите за продажба како и сите други информации побарани од потрошувачот, а содржани во декларацијата на производот.¹⁹ Сепак, ЗЗП како *lex specialis* предвидува далеку поголем број на одредби кои што *in concreto* значат заштита на потрошувачкиот сектор. Уште во делот на обемот на примената, ЗЗП ги предвидува сите аспекти на заштита што ги опфаќа, а коишто се однесуваат на подобрување на статусот на потрошувачот во современите (*модерните*) услови на трговско работење. Оттука, ЗЗП во член 1 *предвидува примена на*: заштитата на правата на потрошувачите, условите и начинот на заштитата на потрошувачите, условите за трговско работење што се од значење за заштита на правата на потрошувачите, правата и обврските на здруженијата на потрошувачите, како и надлежностите на органите на државната управа во однос на заштитата на потрошувачите.

Уште во поимникот ЗЗП го уредува поимот на потрошувач истовремено го дефинира и трговецот во смисла на ЗЗП. Иако законодавецот не направил суштествена измена во поглед на статусот на трговец од Закон за трговските

¹⁹Во поглед на значењето на декларацијата на производите за заштита на потрошувачите види: <http://allergytraining.food.gov.uk/english/rules-and-legislation/>, [пристапно на 22 август, 2015].

друштва „Службен весник на Република Македонија“ бр. 28/2004; 84/2005; 25/2007; 87/2008; 42/2010; 48/2010; 24/2011; 166/2012; 70/2013; 119/2013; 120/2013; 187/2013; 38/2014; 41/2014; 138/2014; 88/2015 и 192/2015 (во понатамошниот текст ЗТД),²⁰ го уредил поимот на трговец сакајќи да ги нагласи В2С договорите кои претставуваат суштествената опасност за повреда на правата и статусот на потрошувачот. ЗЗП изречно ги предвидува правата и обврските на трговците и тоа како во контекст на правилното пазарно однесување така и во контекст на значителното нарушување на пазарното однесување. За оваа цел, ЗЗП го дефинира „пазарно однесување“ и „нарушувањето на пазарното однесување,“ со цел да постави правен стандард чие отстапување ќе повлече правни последици. Имено, според ЗЗП, пазарно однесување кон потрошувачите од страна на деловните субјекти е *секое дејство, пропуст, начин на однесување или застапување, пазарна комуникација вклучувајќи рекламирање и маркетинг, од страна на трговец директно поврзани со промоција, продажба или снабдување на производи и услуги за потрошувачите*. Во корелација со ова е и дефинирањето на правниот стандард „значително нарушување на пазарното однесување“ и тоа: значително нарушување на пазарното однесување на потрошувачитее користење на пазарно однесување со цел значително да се оневозможи способноста на потрошувачот да донесе одлука така што претходно бил информиран, предизвикувајќи на тој начин потрошувачот да донесе одлука за правење промет која не би ја донел во друг случај.²¹

²⁰ЗЗП, член 4 точка 2 од поимникот: трговец е секое физичко или правно лице кое, независно од тоа дали е во приватна или јавна сопственост, дејствува во рамките на својата трговска, стопанска, занаетчиска или професионална дејност, вклучувајќи и секое друго лице кое дејствува во негово име или за негова сметка.

²¹Во контекст на ова е дефинирањето и на стандардот „кодекс на однесување“ и тоа според ЗЗП подразбира: договор или збир на прописи кои не се наложени со закон, регулатива или административна одредба, а го дефинираат однесувањето на трговците кои прифаќаат да го почитуваат кодексот во врска со еден или повеќе конкретни пазарни однесувања или деловни сектори. На мислење сме дефинирањето на кодекс на однесувањето е позитивен чекор во однос на уредувањето на статусот на потрошувачот, меѓутоа во контекст на ова одредба нужно е да истакнеме дека кодексот на однесување не може да се квалификува како договор или како збир на прописи. Доколку станува збор за договор, јасно е дека истиот мора да биде согласно со закон, оттука, спогодбата која што страните ја постигнале во договорот е закон за договорните страни. И кога станува збор за збир на прописи, за забележување е дека прописот сам по себе има обврзувачка природа. Попрецизно, или станува збор за императивна или диспозитивна одредба (*резервна*). Оттука, ако законодавецот нагласил дека станува збор за однесување кое што не е наложено од законот, и дека истото има карактер на препорака, сепак

Компаративно Законот за заштита на потрошувачите на Хрватска не го уредува правниот стандард на „пазарно однесување“, „нарушување на пазарното однесување“ или кодекс на однесување, меѓутоа во делот на обврските и правата на договорните страни предвидува голем дел од корпусот права и обврски кои што се предвидени во ЗЗП на Република Македонија.²² Идентичен во делот на поимникот е и Српскиот закон за заштита на потрошувачите при што компаративно во делот на правата и обврските анализата на законските текстови покажуваат усогласеност со Европското законодавство.²³

Во корпусот права кој на потрошувачите му ги гарантира македонскиот правен систем предвидени се:

- *право на потрошувачот да биде информиран за условите на продажба на производите и давање на услуги;*²⁴
- *решенија кои се предвидени за случаите на распродажба на производи;*
- *заеднички понуди на производи и услуги;*
- *обврски за трговецот по приемот на авансот од страна на потрошувачот;*
- *документи кои го следат производот;*
- *забрана за нечесно пазарно однесување;*
- *измамничко пазарно однесување;*
- *општа безбедност на производите и одговорност;*
- *нечесни одредби кај потрошувачките договори;*

во контекст на тоа не може сметаме дека непотребно е употребата на „договор“ или „збир на прописи.“

²²Анализата на законот за заштита на потрошувачите е направена на база на преземан текст од <http://www.zakon.hr/z/193/Zakon-o-za%C5%A1titi-potro%C5%A1a%C4%8Da>. [пристапно на 12 јули, 2015].

²³Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32011L0083>, [пристапено на 29 септември, 2015].

²⁴Дефинирањето на условите за продажба на производите и услугите наметнуваат потреба од професионално однесување на трговецот. Во контекст на ова ЗЗП во поимникот го уредува и овој правен стандард истакнувајќи: „професионално однесување“ е стандард за специјална вештина и грижа за коишто е разумно да се очекуваат од трговецот во однесувањето со потрошувачите, сразмерни со чесното пазарно однесување и/или општото начело за добра волја во дејноста на трговецот (ЗЗП, член 4. Точка 8).

- *обврски за информирање за договори кои не се договори на далечина или договори склучени надвор од деловните простории.*

Во основа целокупниот текст на ЗЗП се однесува на заштитата на правата на потрошувачите. Поинаку кажано, во целиот текст на законот вклучувајќи ги и прекрошочните санкции од IX дел од ЗЗП се однесува на заштитата на потрошувачите во односи со трговците. Законодавецот сосема оправдано при уредувањето на правата на потрошувачите тргна од обврската за информирање на потрошувачите. Информирањето е базата на којашто потрошувачот ги донесува своите одлуки. Оттука, уште во делот 2 од ЗЗП, законодавецот во член 5 превидува „обврска за информирање на потрошувачот“ во неколку ставови на членот и тоа:

- *пред склучувањето на договорот за продажба совесно и чесно на потрошувачот да му даде точни и корисни информации во врска со квалитетот, карактеристиките на производот или услугата, во врска со условите за продажба, како и сите други информации побарани од потрошувачот содржани во декларацијата на производот*²⁵
- *да го извести потрошувачот за влијанието на одредени производи врз животната средина и здравјето на луѓето согласно со прописите и стандардите, како и за мерките за заштита преку упатство дадено со производот, истакнато на амбалажата на производот или на друг соодветен начин.*²⁶

Во корелација со овие права на потрошувачот, односно обврски на трговецот, законодавецот предвидел соодветни прекрошочни санкции. Оттука, трговецот којшто отстапил од барање на потрошувачот должен е да му го врати уплатениот износ за купениот производ и да му ја надомести евентуално

²⁵Во корелација со елаборирањето на начелата од ЗОО, во ЗЗП предвидена е потребата од почитување на совесноста и чесноста како основно начело на кое почитува целокупното договорно право. За битноста на ова, ЗЗП уште во самиот почеток го истакнува нечалото на совесност и честост како основа за правино однесување на трговецот како професионалец.

²⁶ Во корпусот права на потрошувачот односно обврски на трговецот изречно е наведена обврската за заштита на потрошувачот од аспект на неговата здравствена состојба. На ниво на ЕУ во последните неколку децении исклучително битно е почитувањето на потрошувачот од аспект на здрав живот. Во контекст на ова види: <https://ec.europa.eu/jrc/en/science-area/health-and-consumer-protection>, [пристапно на 11, јули 2015].

сторената штета. Во тој случај потрошувачот е должен да го врати купениот производ, а трговецот да го прими вратениот производ од потрошувачот.²⁷

Глоба во износ од 2.000 до 4.000 евра во денарска противвредност ќе му се изрече за прекршок на правното лице ако на барање на потрошувачот не му го врати уплатениот износ за купениот производ и не му го прими вратениот производ од потрошувачот. Иако потрошувачот има право да бара обештетување и по основ на ЗОО (*реституција и наедомест на штета*), ЗЗП предвидува и прекршочна санкција што влијае дополнително на заштита на статусот на потрошувачот.

Глоба во износ од 1.200 евра во денарска противвредност ќе му се изрече за прекршок на правното лице ако потрошувачот не биде известен за влијанието на одредени производи врз животната средина и здравјето на луѓето согласно со прописите и стандардите, како и за мерките за заштита преку упатство дадено со производот истакнато на амбалажата на производот или на друг соодветен начин (ЗОО, член 137/2).

Во законодавството низ целиот свет институцијата Омбудсман е стандардизирана на различни начини. Во правниот систем на Република Србија институцијата Народен правобранител е воведена во 2005 година кога беше донесен Законот за Народен правобранител. Постојењето на оваа институција беше потврдено од страна на Уставот на Република Србија во 2006 година. Народниот правобранител се избира и разрешува од страна на Народното собрание на Република Србија, каде што Народниот правобранител е должен да достави годишен извештај за работа. Омбудсманот постапува во рамките на Уставот, законите, другите прописи, општи акти и ратификуваните меѓународни договори и општо прифатените принципи од меѓународното право.

Посебно внимание се посветува на заштита: на правата на националните малцинства, детските права, правата на лицата со хендикеп, правата на лицата лишени од слобода и еднаквост. Тој постапува по претставки на граѓани или по сопствена иницијатива за прашања поврзани со неправилното работење.

Притоа, ги зема предвид обврските поставени на органите дека во справувањето со странките делува со совесност, стручност, непристрасност,

²⁷ (ЗЗП, член 5/2).

ефективност, етика и достоинство. Народниот правобранител е надлежен да им укаже на пропустите на надлежните органи и да бара од нив да ги коригираат направените грешки.

Со цел да стане земја членка на ЕУ, Албанија мора да ја реформира јавната администрација и судството во однос на зајакнување на борбата против корупцијата и организираниот криминал, и мора да поработи на подобрување на состојбата со човековите права во земјата, ова особено се однесува на правата на Ромите. Улогата на Народниот правобранител е да ги заштитува и да ги промовира човековите права. Народниот правобранител се залага за владеење на правото, реформа во судството и добро владеење. Народниот правобранител се залага за усогласеност со принципите и законите.

Уставот на Република Албанија донесен во 1998 година во својата статија бр. 60 дефинира дека: „Народниот адвокат ги брани правата, слободите и законските интереси на поединци од незаконски или неправилно дејствија да постапува на органите на јавната администрација“.

Народниот правобранител е свесен за својата институционална позиција како институција која е законски утврдена од страна на Парламентот на Албанија. Од времето кога беше формирана, па наваму, институцијата на Народниот адвокат има обврска како и поддршка на Народното собрание на Република Албанија во поглед на неговото зајакнување и консолидација. Канцеларијата во неколку наврати го информираше претседателството на Парламентот, како и неколку парламентарни комисии во врска со неговата дејност и / или посебни случаи.

Во последните две и пол години народниот правобранител на Република Бугарија како Национален превентивен механизам успеа да создаде внатрешна структура која има капацитет ефикасно да ги идентификува ризиците кои можат да доведат до нарушување на човековите права вклучувајќи тортура или друг суров и нечовечки третман или казнување, како и да реагира адекватно на предизвиците преку реализација на конкретни мерки вклучувајќи давање препораки, давање на мислења и преземање на иницијативи за измени и дополнувања на постоечките административни практики и правни решенија.

Во 2014 година буџетот на институцијата беше намален со 420 илјади. лв., што силно го отежна и ограничи спроведувањето на активностите на

Народниот правобранител како Национален превентивен механизам. Сепак оваа институција продолжи да ги извршува своите функции согласно Законот за народниот правобранител и Факултативниот протокол кон Конвенцијата против тортура и други форми на сурово, нечовечко или понижувачко постапување или казнување.

Заштитникот на човековите права и слободи на Црна Гора е независна и самостојна институција на која и е доверена заштитата и промоцијата на човековите права и слободи, кога тие се повредени по пат на донесување, дејствување или непостапување од страна на државните органи, локалната самоуправа, јавните служби и на други носители на јавни овластувања. Во прилог на оваа функција, мисијата на Народниот правобранител исто така вклучува и подигнување на свеста во врска со важноста на владеењето на правото и постојана заштита на човековите права и слободи во општи црти, со што се обезбедува правната сигурност и непристрасна работа на државните органи пред кои граѓаните ги остваруваат нивните права, слободи, обврските и правните интереси.²⁸

Човековите права ги вклучуваат не само оние кои се гарантирани со Уставот и националното законодавство, туку и оние кои се загарантирани со ратификуваните меѓународни договори за човекови права и општо прифатените принципи од меѓународното право. Институцијата на човековите права и слободи на Црна Гора (Омбудсман) е основана од страна на закон кој беше донесен од страна на Собранието на Црна Гора на 10 јули 2003 година. Народниот правобранител ги врши своите должности врз основа на Уставот и законите и треба да се придржува кон принципите на правда и правичност во текот на неговиот мандат.

Во Република Хрватска Народниот правобранител е основан на 1 јули 2008 година како независна државна институција која доставува известување до Парламентот. Канцеларијата има широк мандат кој ги вклучува следните основни функции:²⁹

²⁸Montenegro Progress report, European Commission, Montenegro, 2014, p. 20.

²⁹Види повеќе: Report on Consumer protection in the republic of Croatia, Working together to improve Croatia's regulatory capacities", 2008.

Се занимава со поплаки и жалби на лицата со посебни потреби и деца со пречки во развојот, за сите прашања и во сите области кон двете владини агенции и приватни субјекти.

Ја следи усогласеноста на актите и прописите со законски и обврзувачки меѓународни документи од областа на заштитата на правата на лицата со попреченост во развојот. Од тој аспект, канцеларијата игра улога на независно тело за заштита, унапредување и следење на законот. Предлага амандмани, акти и прописи кои се однесуваат на правата на лицата со хендикеп. Активностите на канцеларијата на Народниот правобранител во однос на попреченост во борба против дискриминацијата врз основа на хендикеп управата добива во просек 24 претставки за дискриминација по основ на хендикеп годишно што е ниска бројка во споредба со бројот на претставки за повреда на правата на лицата со посебни потреби во целина (околу 400 годишно).

Речиси не постои судска практика во случаи на дискриминација по основ на хендикеп во Хрватска и општото ниво на свест за дискриминација, особено во вид на негирање на разумно прилагодување која е многу ниска.

Грчкиот Народен правобранител е уставно санкциониран и независен орган. Тој е основан во октомври 1998 година и работи согласно со одредбите од Законот. Народниот правобранител ги обезбедува своите услуги за јавноста бесплатно и добил повеќе од 41.865 жалби за време во првите пет години на работење (од 1 октомври, 1998 година до 31 декември 2002 година).

Грчкиот Народен правобранител ги истражува поединечните управни дејствија или пропусти или материјални дејствија преземени од страна на владини институции или јавни служби кои ги прекршуваат личните права или ги повредуваат законските интереси на поединците или правните лица.

Пред да се поднесе претставка до Народниот правобранител подносителот прво треба да дојде во контакт со јавните служби кои се вклучени во неговиот или нејзиниот случај. Само доколку проблемот не е решен во постапка по жалба треба да бидат доставени претставки до Народниот правобранител.

Канцелариите на Народниот грчки правобранител се во Атина каде приговори се прифатени од секој без оглед на националноста, секој кој има проблем со грчкиот јавен сервис било каде во Грција или во странство.³⁰

Анализирајќи го делокругот на работни задачи, надлежности на народниот правобранител констатираме дека во одреден сегмент станува збор за слични надлежности. Сепак, во зависност од државната политика во поглед на заштита на правата на потрошувачите се движат и границите на дејствување на Народниот правобранител.³¹

3.Услови за продажба на производите и давање услуги на потрошувачите на територијата на Република Македонија

Во корпусот обврски за трговецот, а права на потрошувачот ЗЗП предвидува дека трговецот е должен продажните услови јасно и на видно место да ги истакне во продажниот простор (ЗЗП, член 6/1). Оваа обврска за трговците јасно произлегува и од член 130 став 4 од ЗОО каде изречно е предвидено дека *општите услови на договорот мораат да бидат објавени на вообичаениот начин*. Понатаму, *општите услови ја обврзуваат договорната страна ако и биле познати или морале да и бидат познати во моментот на склучувањето на договорот*. Во основа кај В2С договорите во општите и посебните услови на трговците изречно се предвидени условите под кои што работи трговецот (продажни услови во смисла на ЗЗП). Оттука и двојната заштита на статусот на потрошувачот кога станува збор за правото на информираност и запознавање со продажните услови под кои се реализираат правата и обврските на договорните страни.³²

Покрај тоа мора посебните продажни услови за одделни производи и услуги јасно и на видно место да се истакнат на продажните места на тие производи и услуги. Ако трговецот на одделни групи на потрошувачи им нуди производи под посебни продажни услови (младенци, инвалиди, пензионери,

³⁰http://www.synigoroskatanaloti.gr/ecc_EL_en.html, [пристапено на 25 октомври, 2015].

³¹Obe N., T., Taking the ombudsman concept into the private sector: notes on the banking ombudsmanscheme in New Zealand, Vuwlr, n. 26, 1996.

³²Во смисла на ЗЗП „продажни услови“ се условите кои се однесуваат на начинот на плаќање на цената за продажба на производот или давањето на услугата во готово, на рати, со картичка, со попусти за одредени картички, одложно или на друг начин. Види повеќе за содржината на општите услови и нивната содржина (*продажни услови во смисла на ЗЗП*) кај: Borselli A., Unfair Terms in Insurance Contracts, *Revija za pravo osiguranja*, Broj 2/2011, str. 36-42.

студенти и слично), тие услови треба да бидат јасно и на видно место истакнати во продажниот простор. На полето на заштита на правата на потрошувачите и во контекст на професионалното однесување на трговецот ЗЗП предвидува забрана за условување на купување на едни производи со купување на други производи или друг начин на условување на купување и продажба на производи. Практиката создава одредени дилеми во контекст на условувањето кога станува збор за случаите во кои потрошувачот ќе го искористи своето право од член 113 (а) според кое потрошувачот може, од кои било причини, да го раскине преддоговорот односно договорот и тоа со писмено известување испратено до лицето наведено во претходното известување, преддоговорот или договорот, и тоа: **без наведување на причините, во рок од десет работни дена од денот на склучување на преддоговорот, односно договорот.** Имено, во практиката враќањето на конкретен предмет секогаш е условено од купување на друг предмет. На мислење сме дека ова претставува директна повреда на член 113 (а).³³

ЗЗП предвидува заштита на потрошувачот и кога станува збор за договори за дело, односно купување на услуги од страна на трговецот. Оттука, за извршените услуги за поправка и одржување на производите чија вредност е поголема од 5.000 денари, трговецот мора да му достави на потрошувачот пресметка и работен налог со опис на работите, употребениот материјал или делови за поправка и одржување. Оваа одредба од ЗЗП е во корелација со член 619 каде е уреден поимот на договорот за дело и тоа: со договор за дело вршителот на работата (претприемач, изведувач на работи) се обврзува да изврши определена работа, како што е изработка или поправка на некој предмет или извршување на некоја физичка или интелектуална работа и слично, а начувачот се обврзува за тоа да му плати надомест.³⁴

Работниот налог го потпишува трговецот и потрошувачот од кое еден примерок од работниот налог мора да му се даде на потрошувачот. Ако во текот на поправката и одржувањето се наметне потребата за дополнителни работи и вградување на дополнителни делови за што треба да се прошири работниот налог, трговецот мора за тоа да добие претходно писмена

³³ Kleinfeld V.A, An Ombudsman for Industry, *Food Drug Cosmetic Law journal*, 1967, 7.

³⁴ Види повеќе за ова: Carse A., Padfield A., Consumer Insurance: The risks of contracting on unfair terms, *Journal of the British Insurance Law Association*, issue 25, 2012, p. 64.

согласност од потрошувачот, ако со проширувањето на работниот налог цената се зголемува за повеќе од 5%.

Глоба во износ од 1.200 евра во денарска противвредност ќе му се изрече за прекршок на правното лице ако посебните продажни услови за одделни производи и услуги не ги истакне јасно и на видно место на продажните места, ако на одделни групи на потрошувачи им одобрува посебни продажни услови (младенци, инвалиди, пензионери, студенти и слично) и тие услови не бидат јасно и на видно место истакнати во продажниот простор, ако за извршените услуги за поправка и одржување на производите чијашто вредност е поголема од 5.000 денари, не му достави на потрошувачот пресметка и работен налог со опис на работите, употребениот материјал или делови за поправка и одржување и ако без претходно добиена писмена согласност од потрошувачот го прошири работниот налог со зголемување на цената за повеќе од 5%.³⁵

4.Истакнување на цената на производите и на услуги наменети за потрошувачите

Трговецот мора на јасен, видлив, читлив и недвосмислен начин да ја истакне продажната цена на производите и услугите, односно на продажното место на кое се изложени производите, на производите во рефусна состојба, на услугите кои ги дава и на резервните делови кои ги продава.³⁶ Продажна цена е крајната цена на единица на некој производ или услуга или пак на дадената количина на производот, вклучувајќи го тука и данокот на додадена вредност и сите други јавни давачки.³⁷

Цената на производот, односно услугата, мора да биде означена во денари, освен ако со друг закон поинаку не е уредена. Цена за единица мерка

³⁵ (ЗЗП, чл. 137/3/5). Во контекст на глобите поради повреда на обврските во смисла на ЗЗП види повеќе член 137 од точка 1 до 41, во делот „прекршочни санкции“ именуван како прекршочните одредби каде изрично се предвидени санкции во случај на повреда на конкретното субјективно право на потрошувачот. Глобите во смисла на ЗЗП се предвидени со цел да се укаже на важноста на прашањето за заштита на потрошувачите, дотолку повеќе да се согледа државната системска стратегија во поглед на правната положба и заштита на субјектите со статус на потрошувач.

³⁶ (ЗЗП, член 8/2).

³⁷ Закон за данокот на додадена вредност („Службен весник на Република Македонија“ бр. 44/1999; 59/1999; 86/1999; 11/2000; 8/2001; 21/2003; 19/2004; 33/2006; 45/2006; 101/2006; 114/2007; 103/2008; 114/2009; 133/2009; 95/2010; 102/2010; 24/2011; 135/2011; 155/2012; 12/2014; 112/2014; 130/2014; 15/2015 и 129/2015).

е цена за еден килограм, еден литар, еден метар, еден квадратен метар или еден кубен метар производ, или за некоја друга единица за количина која општо или вообичаено се користи при продажбата на производите. Кај производите во рефусна состојба се истакнува само цената за единица мерка на продажното место на производот.

Продажната цена мора да биде напишана на производот, односно амбалажата, на продажното место на производите, како и на производот во излогот. На производот, освен цената, не смее да се истакнува друга цена. Цената за единица мерка за претходно спакуваниот производ се истакнува на продажното место на производот. Трговецот мора да се придржува на истакнатите продажни цени и условите за продажба.

Глоба во износ од 1.200 евра во денарска противвредност ќе му се изрече за прекршок на правното лице ако продажната цена не е крајна цена на единица на некој производ или услуга или пак на дадената количина на производот во која не е вклучен данокот на додадена вредност и сите други јавни давачки или пак не се придржува на истакнатите продажни цени и условите за продажба.³⁸

Според ЗОО доколку цената е изложена на производот, предлогот за склучување на договорот за продажба всушност ги исполнува сите услови да биде квалификуван како понуда во правно техничка смисла. Оттука, потрошувачот со прифаќањето на цената и производот што се изложени, влегува во облигационен однос со трговецот.³⁹

5. Правата на потрошувачот во случај на недостаток на производот или грешка во остварувањето на договорената услугата

Ако трговецот ги продава производите кои имаат недостаток или грешка, мора таквите производи физички да ги одвои од останатите производи и јасно видливо и читливо да ги обележи на производот и на продажното место да истакне натпис дека се работи за продажба на производи со недостаток или

³⁸(ЗЗП, член 137/10).

³⁹Орлић М., Припремни споразуми у облигационо право, Анали правног факултета, Београд, 1993, стр. 46.

грешка. Потрошувачот на кого му е продаден производ со недостаток има право по свој избор да бара:⁴⁰

- *бесплатно отстранување на недостатоците на производот или надомест на трошоците направени за отстранување на недостатокот;*
- *сразмерно намалување на продажната цена;*
- *замена на производот со соодветен производ со иста трговска марка, тип, индустриски дизајн или ознака за потекло и географска ознака на производот;*
- *замена на производот со соодветен производ со друга трговска марка, тип, индустриски дизајн или ознака за потекло и географска ознака на производот со соодветно намалување или зголемување на производната цена и*
- *раскинување на договорот, враќање на платениот износ и надомест за претрпената штета.*⁴¹

Потрошувачот нема право да го раскине договорот ако недостатокот на производот е минимален.⁴² Во случај кога потрошувачот купил прехранбени производи со недостаток трговецот е должен да изврши нивна замена за производи со соодветен квалитет или на потрошувачот да му го врати платениот износ, доколку недостатоците⁴³ се утврдени во рокот до кога производот може да се употребува.⁴⁴

Потрошувачот е должен да приложи фискална сметка за производот, односно јасно видлива и читливо напишана сметкопотврда, а за производите за кои постојат рокови за гаранција и гарантен лист или друг документ што го заменува. Трговецот или производителот е должен да го прими производот со недостаток од потрошувачот и да ги задоволи неговите барања освен ако не докаже дека недостатоците на производот настанале поради повреда на правилата за употреба и чување од страна на потрошувачот, трети лица или

⁴⁰(ЗЗП, член 9/2).

⁴¹Антић О.: Облигационо право, Београд, 2007, стр. 87.

⁴²Балога Н.: Послови привредног права, Београд, 1952, стр. 67.

⁴³Antonijević Z.: Privredno pravo, Beograd, 1986, str. 112.

⁴⁴Во основа станува збор за права коишто на потрошувачот му стојат на располагање и во смисла на решенијата од ЗОО.

виша сила.Потрошувачот има право да присуствува при проверката на квалитетот на производот.⁴⁵

Недостатоците кои се откриени од страна на потрошувачот, трговецот мора да ги отстрани во рок од 30 дена од моментот на поднесувањето на барањето од страна на потрошувачот или по добивањето на решението од надлежниот инспекциски орган со кое е наредено трговецот да ги отстрани недостатоците во определен рок. За производите кои служат за потрајна употреба трговецот е должен по приемот на барањето од потрошувачот веднаш да му достави соодветен производ кој потрошувачот ќе го користи за време на поправката на производот.

Во случај на отстранување на недостаток на производот гарантниот рок се продолжува за време во кое производот не е користен. Ова време се пресметува од денот на барањето на потрошувачот за отстранување на недостатокот.Ова решение на ЗЗП е во смисла на член 471 од ЗООкаде е утврдено дека кога поради некој недостаток дошло до поправка на предметот, испорака на друг предмет, замена на делови и слично, роковите од претходните два члена почнуваат да течат од предавањето на поправениот предмет, предавањето на другиот предмет, извршената замена на делови и слично.⁴⁶

2.Заштита на правата на потрошувачите според македонското законодавство

Заштитата на потрошувачите се состои во група на закони, организации и институции создадени да се обезбеди правото на потрошувачите, како и правото на фер тргување, конкуренција и пласирање точни информации на пазарот. Законите се дизајнирани за спречување на трговците кои би се ангажирале во некаков вид на измама или одредени нефер практики со цел

⁴⁵Во смисла на ЗОО ова не претставува само право на потрошувачот. Според ЗОО, без разлика дали станува збор за потрошувачки или трговски договор, за договорната страна купувачот произлегува правото и обврската да ги прегледа стварите и во законски или договорно утврдениот рок да приговара доколку смета дека постои одреден недостаток. Види повеќе: Apostolović B.: Naknada štete zbog povrede ugovora, Zbornik radova „Aktuelna pitanja savremenog zakonodavstva“, Beograd, 2008, str. 56.

⁴⁶Види повеќе: Blagojević B., Krulj V. (redaktori): Komentar Zakona o obligacionim odnosima, I knjiga, Beograd, 1983, str. 245.

стекнување на предност во однос на конкурентите. Тие, исто така, вршат и друга функција, а тоа е заштита на најранливите субјекти во општеството, потрошувачите.

Законите за заштита на потрошувачите се еден вид на државна регулатива чија основна цел е заштита на правата на потрошувачите. Пример, може да се бара од трговците да обезбедат поширок спектар на информации за одреден производ, особено кога во прашање е безбедноста или здравјето на луѓето. Заштитата на потрошувачите е поврзана со формирањето на организација на потрошувачите која помага во информирањето на потрошувачите со цел да направат подобар избор на пазарот и при решавање на нивните проблеми во потрошувачки спорови преку советување за нивните права и начини за нивно остварување.⁴⁷

Други субјекти кои работат во доменот на заштитата на правата на потрошувачите се државните институции, како што се на пример: Државен пазарен инспекторат, Агенција за храна и ветеринарство, Народен правобранител, Агенција за електронски комуникации, Државен здравствен и санитарен инспекторат итн.

Потрошувач е секој оној кој се стекнува со стоки или услуги за директна употреба во сопствени цели, а не за препродажба или употреба во масовно производство. Правата на потрошувачите, исто така, можат да бидат заштитени со промовирање на конкуренција на пазарите кои директно и индиректно служат за потрошувачите во согласност со економската ефикасност. Заштитата на здравата и лојална конкуренција е во тесна врска со заштитата на правата на потрошувачите. Поинаку кажано, конкуренцијата придонесува кон подобрување на квалитетот на производите и услугите, што директно се одразува на подобриот статус на потрошувачот како консумент на услугите и стоките.⁴⁸

⁴⁷<http://www.opm.org.mk/>, [пристапено на 30 Август, 2015].

⁴⁸Закон за заштита на конкуренцијата 145/2010. Драшкић М., Стицање права на једностран раскид уговора у систему правних последица доцње у нашем праву, Анали правног факултета, бр. 3-4, Београд, 1968, стр. 14.

2.1. Постапка за заштита на правата на потрошувачите во Република Македонија

Во Република Македонија најголем дел од правата на потрошувачите се заштитени со ЗЗП, но исто така, и со одредби од други закони, подзаконски акти и правилници. ЗЗП содржи најголем дел од одредбите за заштита на потрошувачите и претставува основен закон којшто ги регулира односите помеѓу потрошувачите и трговците кои продаваат стоки и пружат услуги на пазарот. Заштитата на потрошувачите опфаќа широк спектар на теми, вклучувајќи ги и општата безбедност на производите, нечесно пазарно однесување, рекламирање на производи и услуги, и други потрошувачи / бизнис интеракции. ЗЗП е и во функција на спречување на измама при продажбата на стоки и услуги, рекламирање на истите, означување на производите итн.

Од аспект на заштитата на потрошувачите поважни се начелата на: заштита на граѓаните како потрошувачи и корисници на услуги; решавање на спорите по мирен пат; рамноправност на учесниците на облигационите односи; совесност и чесност; забрана за предизвикување штета и постапување со посебно внимание во извршувањето на обврските и во остварувањето на правата.

Во член 8 од ЗОО се регулираат обврските спрема граѓаните како потрошувачи и корисници на услуги и се истакнува: во засновувањето на облигационите односи и остварувањето на правата и обврските од тие односи, субјектите се должни (кога со вршењето на својата дејност непосредно задоволуваат потреби на граѓаните), своите права и обврски да ги уредуваат и вршат на начин со кој се обезбедува почитување на основните права на потрошувачите и корисниците на услуги утврдени со овој закон, друг закон и меѓународните договори ратификувани од Република Македонија.

Начелото на слобода во уредувањето на облигационите односи, познато и како начело на автономија на волјата на странките, што се доведува во врска со начелото за диспозитивност на нормите на ЗОО е инкорпорирано во посебниот дел од законот, во договорите. Значењето на ова начело за заштитата на потрошувачите е големо. Во основа го означува правото на автономија на волјата што во основа значи дека потрошувачите се слободни

при одлучувањето со кого ќе стапат во должничко-доверителски односи и на каков начин ќе ги уредат.⁴⁹ Законот, сепак, содржи определени ограничувања на слободата на договарањето, кои се во насока на заштита на правата на потрошувачите. Во оваа насока е ограничувањето на слободата на договарањето на субјектите што вршат комунални или други слични дејности од општ интерес. Ако некој според законот е обврзан да склучи договор, заинтересираното лице може да бара таквиот договор да се склучи без одлагање. Одредбите на прописите со кои, делумно или во целост се определува содржината на договорот се составни делови на тие договори и ги дополнуваат или влегуваат на местото на договорните одредби кои не се во согласност со нив (ЗОО, член 19/1/2).⁵⁰ Во член 11 е обработено начелото на рамноправност на учесниците во облигационите односи, по што овие односи се разликуваат од административно-правните односи, каде што владее начелото на субординација. На пазарот сите субјекти се еднакви независно дали се работи за правни или за физички лица, дури и за државата кога е во улога на доминиум (приватно правен субјект).⁵¹

Со начелото на совесност и чесност во корелација е и начелото на забрана на злоупотреба на правото.⁵² Ова начело исто така придонесува за заштита на правата на потрошувачите, кои се најслаба алка во синцирот производство-трговија, заради тоа што на општ начин го забранува вршењето на сопственото право на штета на друг.

Во член 16 од ЗОО е прокламирано начелото дека секој е должен да се воздржи од постапката со која на друг може да му се причини штета - начело на забрана на причинување штета (посебно е регулирано во член 154 - 209 од ЗОО во делот одговорност за предизвикана штета). Ова начело и правните норми што се однесуваат на облигациони односи што настануваат со причинување штета (одредбите за субјективна, објективна одговорност,

⁴⁹Во основа токму ова начело го означува сегментот на приватното право. Поинаку кажано, за разлика од управните договори каде што од една страна стои државата (*орган со јавно правни овластување*), а од друга страна се наоѓа потрошувачот или трговецот. На полето на овие договори нема простор за преговарање (*решение за плаќање на данок на пример*), нема простор за автономија на волјата.

⁵⁰Zattila M.J., *Zaključivanje ugovora u elektronskoj formi kao imperative savremeno trgovine*, Beograd, 2005, str. 16.

⁵¹Лоза Б.Облигационо право (општи дио), Београд, 2000, стр. 97.

⁵²Milutinović M.: *Načelo savesnosti i poštenja (Univerzalni princip međunarodne trgovine)*, Pravni život, br. 10, Beograd, 2004, 16-32.

надоместување на материјална, нематеријална штета) се особено значајни за потрошувачите и за нивната правна заштита по основ на *lex specialis* одредбите од ЗОО.

2.2. Надлежноста и влијанието на државните органи во постапката за заштита на правата на потрошувачите

2.2.1. Улогата и влијанието на Министерство за економија во статусот на потрошувачот

Министерството за економија е директно одговорно за спроведување на политиката за заштитата на потрошувачите. Генерално, иако државен орган, и надвор од облигационите односи во кои што влегува потрошувачот, улогата на Министерството за економија се огледа во креирањето на соодветна или несоодветна заштитна политика, на база на која што се креира и соодветна или несоодветна правна рамка за правата на потрошувачот. Во контекст на ова Министерството за економија ја предлага Програмата за заштита на потрошувачите (Програма)⁵³ во Република Македонија и спроведува мерки и активности во доменот на имплементацијата на потрошувачката политика и усогласување на правната регулатива со потребите на потрошувачкиот сектор.

Во рамките на Министерството за економија делува Секторот за внатрешен пазар во чиј состав е Одделението за заштита на потрошувачите. Ова одделение помага во креирањето на политиките за заштита на потрошувачите во тесна соработка со политиките на оние министерства и институции во Република Македонија во чија надлежност е заштитата на потрошувачите. Во рамките на овие органи се остварува заштита на правата на потрошувачите од аспект на управно правната материја. Попрецизно, во рамките на овие органи се креира политиката за заштита на потрошувачите кои што преку одредбите на граѓанската материја во основа се реализира.

⁵³http://www.economy.gov.mk/ministerstvo/sektori_vo_ministerstvo/sektor_za_vnatresen_pazar/3674.html, [пристапено на 6 септември, 2015].

2.2.2. Потрошувачот и Државен пазарен инспекторат во Република Македонија

Државниот пазарен инспекторат (во понатамошниот текст ДПИ) е орган во составот на Министерството за економија. Надлежноста на ДПИ е да врши инспекциски надзор во имплементацијата на законите кои најчесто се однесуваат на безбедноста на производите, заштитата на потрошувачите, дејностите од областа на трговијата, угостителството, туризмот, занаетчиството, заштитата на правата од индустриска сопственост и други работи определени со закон.

Во основа пред овој орган се упатуваат субјектите со статус на потрошувач во случај на повреда на правата гарантирани во законските и подзаконските акти. Попрецизно, потрошувачите во контекст на остварувањето на своите права се упатуваат во смисла на инспекциски надзор за направената повреда, односно за отстранување на неправилностите во однос на потрошувачите.

Активностите на Државниот пазарен инспекторат се остваруваат преку редовни инспекциски надзори кај правни и физички лица и други субјекти кои стопанисуваат на територијата на Република Македонија. Се постапува и по претставки од граѓани и други субјекти, а се организираат и координирани акции на ниво на Инспекторатот и во соработка со други институции, надлежни за спроведување на закони од областа на надзор на пазарот.⁵⁴

Надзорот врз работењето на субјектите е директно поврзан со обврската за примена на законската регулатива и правата на граѓаните како потрошувачи на материјални добра и услуги. Целта на надзорот на пазарот е да се осигура дека условите кои се дадени во домашното законодавство, кое во најголем дел е хармонизирано со европското, правилно и доследно се применуваат и создаваат здрав внатрешен пазар.⁵⁵

⁵⁴Водич за потрошувачи, *заедно со вас до сигурен пазар*, (2010), Државен пазарен инспекторат, Скопје, стр. 4.

⁵⁵Види компаративно за улогата на државните органи во постапката за заштита на статусот и правата на потрошувачот кај: Blanc F., *Inspection Reforms, Why, How and with what results*, OECD, p. 87.

2.2.3. Улогата на државен инспекторат за техничка инспекција на полето на заштита на правата на потрошувачите

Државниот инспекторат за техничка инспекција (*во понатамошниот текст ДИТИ*) е орган во составот на Министерството за економија. Овој инспекторат извршува активности на инспекциски надзор при начинот на вршење на техничка инспекција при користење на техничка опрема. ДИТИ е надлежен да спроведува инспекциски надзор во следниве области: опрема под притисок, пренослива опрема под притисок, лифтови, жичари, дигалки и транспортери, производи и постројки наменети за работа во експлозивна атмосфера, електроенергетски постројки, електрични производи и уреди и експлоатација на минерални сировини и за контрола на условите кои треба да ги исполнуваат независните правни лица за вршење на технички прегледи и периодични испитувања, како и начинот на пропишување на техничките прописи за техничка опрема.

Тргувајќи од делокругот на заштита на правата на потрошувачите јасно е дека улогата на државен инспекторат за техничка инспекција претставува дополнување во делот на подобрување на статусот на потрошувачот. Поинаку кажано, државата преку доделувањето на ова овластување и мандатот во поглед на заштита на техничка опрема во делот на овие специфични полиња влијае на целокупното подобрување на статусот и воопшто на квалитетот на животот на граѓаните.⁵⁶

2.2.4. Влијанието и улогата на Државниот санитарен и здравствен инспекторат на полето на заштита на потрошувачот

Државниот санитарен и здравствен инспекторат (*во понатамошниот текст ДСЗИ*) е орган во составот на Министерството за здравство. ДСЗИ има задолжителност над имплементацијата на законите и прописите донесени од областа на санитарно-хигиенската и епидемиолошката заштита. ДСЗИ, исто така, врши надзор над:

- остварувањето на правата од здравствената заштита;
- вршењето на здравствена дејност;

⁵⁶Hampton P., Reducing administrative burdens: effective inspection and enforcement, *The Hampton Review*, 2005.

- евиденцијата во областа на здравствената заштита;
- општите акти на здравствените организации.

Во основа овој орган има надлежност за заштита на граѓанинот како потрошувач меѓутоа на државни услуги. Во воспоставувањето на овие односи граѓанинот нема статус на потрошувач во смисла на ЗОО.

Биро за лекови

Бирото за лекови (*во понатамошниот текст БЛ*) ја следи состојбата со снабдувањето со лекови, помошни лековити средства, медицински помагала, опојни дроги и отрови, како и производството и прометот со отрови и опојни дроги. Задача на Бирото е да го следи пуштањето во промет на лекови, помошни лековити средства, медицински помагала, опојни дроги и отрови и водење на постапката за регистрација.

Во поглед на заштитата на потрошувачите, Одделението за промет со отрови и хемикалии е многу значајно од причина што ги следи прописите од областа на отровите и хемикалиите во врска со производството, прометот, распоредувањето во соодветна група, превозот и означувањето; изготвува подзаконски акти, програми, извештаи, анализи, информации и мислења од областа на отровите и хемикалиите, а надлежно е да ја следи состојбата со производството и прометот на отрови и хемикалии и презема мерки за подобрување на состојбата.

2.2.5. Улогата на Државен инспекторат за животна средина на полето на полето на правата на потрошувачите

Тргувајќи од улогата на бројните државни органи кои директно или индиректно имаат улога врз статусот на потрошувачот, Државниот инспекторат за животна средина (*во понатамошниот текст ДИЖС*) придонесува кон подобрувањето на статусот преку примената на соодветни мерки во прилог на стандардите кои приватниот сектор мора да ги исполни со цел да испорача квалитетна и согласно со стандардите на ЕУ услуга и стока на пазарот на потрошувачите. Делокругот на надлежноста на ДИЖС се базира на спроведувањето на надзор над примената на техничко-технолошките мерки за

заштита на воздухот, водите, земјиштето, флората и фауната од деградирање и загадување, заштита на гео и биодиверзитетот, посебното природно богатство (национални паркови, споменици на природата, парк-шуми, орнитолошки резервати и други подрачја заштитени со закон), заштита на озонската обвивка, заштита од штетна бучава во животната средина и заштита од нејонизирачки зрачења во заштитетни подрачја, превенција од еколошки инциденти.⁵⁷

Иако граѓаните како консументи немаат статус на потрошувачи на полето на заштитаат на животна средина, на полето на превенцијата и прекршочните санкции, неспорно е значењето, улогата и влијанието на ДИЖС во смисла на заштитата на животната средина и на граѓаните.

2.2.6. Министерство за финансии и правата на потрошувачите во Република Македонија

Министерството за финансии на Република Македонија (во понатамошниот текст МФ) има улогата на креатор на политика за заштита на правата на потрошувачите. Поинаку, во овој сегмент е и неговото најважно и единствено влијание кога станува збор за органите кои индиректно имаат импликации врз статусот на потрошувачот.

Министерството за финансии има задача да одржи стабилно јавно финансирање и стабилна макроекономска рамка со цел да се овозможи продолжување на процесот на економски реформи и забрзување на економскиот растеж. Министерството за финансии е надлежно за спроведување не повеќе закони кои се однесуваат на потрошувачите, а особено на ЗЗПДПК. Во контекст на ова, ЗЗПДПК, член 21 (*дозвола за кредитори*) кредитор, освен кредиторите над кои супервизија и надзор спроведува Народната банка на Република Македонија и кредиторите кои вршат финансиска активност запишана во трговскиот регистар кој се води во Централниот регистар на Република Македонија врз основа на *посебна дозвола од Министерството за финансии*, пред да започне со активности за

⁵⁷Види: Закон за животна средина, Службен весик 53/2005, во кои се уредуваат правата и должностите на Република Македонија, на општината, на градот Скопје и на општините во градот Скопје, како и правата и должностите на правните и на физичките лица, во обезбедувањето услови за заштита и за унапредување на животната средина, заради остварување на правото на граѓаните на здрава животна средина.

одобрување на потрошувачки кредит е должен да поднесе барање за издавање на дозвола од министерот за економија за одобрување на потрошувачки кредити. Понатаму, кредиторите, освен кредиторите кои се финансиска институција над кои супервизија и надзор спроведува Народната банка на Република Македонија и кредиторите кои работат врз основа на дозвола за основање и работа издадена од министерот за финансии, се должни на секои шест месеци, најдоцна на петтиот работен ден по истекот на тој рок до Министерството за економија да достават извештај за бројот и вредноста на склучените договори за потрошувачки кредит и договорената годишна стапка на вкупни трошоци (ЗЗПДПК, член 28/1).

2.2.7.Агенција за електронски комуникации и правата на потрошувачите во Република Македонија

Агенцијата за електронски комуникации има задача да создаде поволни услови за ефективна и одржлива конкуренција на пазарот на електронските комуникации за да им служи на интересите на корисниците/потрошувачите, стопанството и индустријата. Во состав на АЕК делува Одделението за инспекциски надзор, како и Одделението за грижа за корисници кои вршат спроведување на Законот за електронски комуникации (*во понатамошниот текст ЗЕК*)⁵⁸ и на подзаконските акти преку инспектори за електронски комуникации од контролно-мерните центри во Скопје, Битола и Штип.

Во случај на утврдена неправилност при вршењето на инспекцискиот надзор, инспекторите за електронски комуникации постапуваат во согласност со овластувањата кои им се дадени во ЗЕК. Согласно ЗЕК, уште во член 7 се уредени регулаторните цели и начела во функција на обезбедување на подобар статус на потрошувачите и тоа: Агенцијата поттикнува конкуренција во обезбедувањето на јавни електронски комуникациски мрежи, јавни електронски комуникациски услуги и придружните средства и услуги и тоа особено на следниве начини:

- гарантирање дека крајните корисници, вклучувајќи ги и лицата со инвалидитет, старите лица и лицата со посебни социјални потреби,

⁵⁸Закон за електронските комуникации („Службен весник на Република Македонија“ бр. 39/2014, 188/2014, 44/2015 и 193/2015).

добиваат максимална корист што се однесува до изборот, цената и квалитетот,

- гарантирање дека не постои нарушување или ограничување на конкуренцијата на пазарот за електронски комуникации, вклучително и во преносот на програмски содржини и

- поттикнување на ефикасно користење и обезбедување ефективно управување со радиофреквенциите, броевите и/или серии на броеви.

Во ЗЕК статусот на потрошувачот се штити и преку промовирање на најбитните интереси на граѓаните и тоа посебно преку: обезбедување на високо ниво на заштита на правата на потрошувачите во нивните односи со операторите, а особено преку обезбедување на едноставна и ефтина постапка за решавање на спорови во согласност со одредбите од ЗЕК.

Во член 7 став 4 од ЗЕК изрично е наведена потребата од заштита на заштита на конкуренцијата во корист на потрошувачите и промовирање, доколку е соодветно, конкуренција заснована на инфраструктура. На полето на телекомуникациските услуги практиката познава бројни судски спорови. Со оглед на фактот што целта на истражувањето е да ја согледаме позицијата и заштита на потрошувачот преку работата на Народниот правобранител, граѓанската заштита ќе ја елаборираме единствено во контекст на одредени теоретски становишта.⁵⁹

Регулаторна комисија за енергетика

Регулаторната комисија за енергетика⁶⁰ е надлежна да учествува во разрешувањето на спорите коишто настануваат помеѓу енергетските друштва, како и да предлага мерки за нивно решавање. На тој начин, улогата на Регулаторната комисија е медијаторска и е насочена кон миреење на спорните страни и изнаоѓање на решение за конкретниот спор. Притоа, регулаторната комисија не донесува одлука во врска со спорот, туку предлага негово решение по мирен пат. Предлогот на Регулаторната комисија за решавање на конкретниот спор нема обврзувачки карактер за спорните

⁵⁹<http://www.osbitola.mk/Odluki.aspx?odluka=12148>, [пристапено на 16 септември 2015].

⁶⁰Закон за енергетика („Службен весник на Република Македонија“ бр. 16/2011, 136/2011, 79/2013, 164/2013, 41/2014, 151/2014, 33/2015 и 192/2015).

страни.⁶¹ Тие можат, но и не мораат, да го прифатат предлогот на Регулаторната комисија за решавање на спорот. Во контекст на ова, судскиот спор помеѓу тужителот Љубиша Михајловски од Б., против тужениот ЕВН Македонија АД за дистрибуција на електрична енергија С, со предмет за стекнување без основ.⁶²

2.2.8.Значењето и улогата на Комисија за заштита на конкуренцијата за правата на потрошувачите

Заради обезбедување на слободна конкуренција на домашниот пазар и поттикнување на економската ефикасност и благосостојба на потрошувачите, формирана е Комисијата за заштита на конкуренцијата која е одговорна за спроведување на Закон за заштита на конкуренцијата „Службен весник на Република Македонија“ бр.145/2010; 136/2011 и 41/2014 (*во понатамошниот текст ЗЗК*).

Основни надлежности на Комисијата за заштита на конкуренцијата се да ја контролира примената на одредбите и прописите донесени врз основа на Законот за заштита на конкуренцијата и да ги следи и анализира состојбите на пазарот до степен потребен за развој на слободна и ефикасна конкуренција.

Во основа во самата цел на ЗЗК е предвидена заштита на потрошувачите и тоа во смисла на обезбедување на благосостојба на потрошувачите. Имено, цел на ЗЗК е обезбедување слободна конкуренција на домашниот пазар заради поттикнување на економска ефикасност и благосостојба на потрошувачите.⁶³ ЗЗК посебно посветува внимание на заштита на потрошувачите од аспект на забрана за злоупотреба на доминантната позиција на трговците (*професионалци*) и тоа преку забрана за злоупотреба на доминантната позиција од едно или повеќе претпријатија на релевантниот пазар или негов суштински дел.⁶⁴

⁶¹Закон за основање на Агенција за енергетика на Република Македонија („Службен весник на Република Македонија“ бр. 62/2005 и 41/2014).

⁶²<http://www.asbitola.mk/Odluki.aspx?odluka=20048>, [пристапено на 21 септември 2015].

⁶³Nienartowicz M.J., The abuse of the dominant position within in the internal market of the European Community: From theoretical assumptions to practice, Jean Monnet Centre for European Studies, p. 429- 449.

⁶⁴Loos M.B.M., Towards a European Law of Service Contracts, Netherland, 2001, p. 112.

Во контекст на заштита на потрошувачите, ЗЗК во делот на 17 став 4 предвидува дека пазарната позиција на засегнатите претпријатија и нивната економска и финансиска моќ, снабдувањето и алтернативите достапни на снабдувачите и потрошувачите за снабдување на пазарот, како и нивниот пристап до понудата, односно пазарите, правните и други пречки за влез и излез од пазарот, трендовите на понуда и побарувачка за релевантните стоки и/или услуги, интересите на потрошувачите и техничкиот и економскиот развој, **под услов од тоа да имаат корист и потрошувачите** и концентрацијата да не претставува пречка за развој на конкуренцијата.⁶⁵

2.2.9. Улогата на Советот за заштита на потрошувачите

Советот за заштита на потрошувачите е формиран од страна на Владата на Република Македонија и во него членуваат 12 претставници (ЗЗП, член 123/2). Осум членови се од министерствата чии надлежности се поврзани со заштитата на потрошувачите, четири се од здруженијата на потрошувачите и еден претставник од стопанските комори.⁶⁶ Во надлежноста на Советот е заштитата на потрошувачите и тоа преку грижи за заштита и остварување на правата на потрошувачите во однос на заштитата на здравјето, безбедноста, економските интереси и за нивното редовно информирање во остварувањето на нивните права (ЗЗП, член 124/1).

Во 2012 година продолжуваат активностите за унапредување на соработката со советите за заштита на потрошувачите на локално ниво, како и формирање на нови совети во општините каде што тие не се формирани. Советот за заштита на потрошувачите се грижи за заштита и остварување на правата на потрошувачите во однос на заштитата на здравјето, безбедноста, економските интереси и за нивното редовно информирање во остварувањето на нивните права (ЗЗП, член 126/3/4). Советот ја проучува постоечката правна регулатива и предлага соодветни измени во областа на правната заштита на

⁶⁵Пепољуговски В., Конкурентско право. Скопје, ФОН, 2009.

⁶⁶Советот во 2011 година активно работеше на формирање на совети за заштита на потрошувачите на локално ниво и досега се формирани 17 совети кои работат во согласност со локалните програми за заштита на потрошувачите, а во согласност со Програмата за заштита на потрошувачите која на предлог на Министерството за економија ја донесува Владата на Република Македонија за период од две години.

потрошувачите, а исто така, предлага преземање на соодветни мерки за заштита на здравјето, безбедноста и економските интереси на потрошувачите.

2.2.10. Граѓански здруженија за заштита на потрошувачите

Во Република Македонија активно делува Организацијата на потрошувачите на Македонија (ОПМ) која ги застапува интересите на потрошувачите, работи на подигање на јавната свест преку информирање, советување и едукација, унапредување и имплементација на соодветна законска регулатива и потрошувачка политика. ОПМ има Централа и Советодавно биро за потрошувачи.

ОПМ претставува организација која на територијата на Република Македонија во најголем дел придонесува кон заштита на правата на потрошувачите. Од овие причини, акцентот го ставаме на ОПМ, иако ЗЗП на полето на активностите на здруженијата и организациите изречно во член 128 предвидува дека во делокругот на надлежностите на организациите влегува иницирањето измени и дополнувања во постојната законска регулатива, иницираат расправи пред Советот на потрошувачите на Владата на Република Македонија и советите за заштита на потрошувачите во единиците на Локалната самоуправа и заинтересираните страни по прашања кои се однесуваат на интересите на потрошувачите, соработуваат и разменуваат информации со надлежните инспекциски органи и други органи на државната управа и Локалната самоуправа по прашања кои се однесуваат на заштитата на потрошувачите.

Здруженијата согласно член 128 од ЗЗП предвидува обврска да работат во домените на информирање и советување на потрошувачите преку организирање на советодавни бироа, превенција и едукација на потрошувачите и подигањето на потрошувачката свест и култура, учество во креирање и имплементација на програмите за заштита на потрошувачите на Владата на Република Македонија. Советот ги разгледува жалбите на потрошувачите непосредно или во соработка со надлежните инспекциски и други органи на државната управа кои имаат надлежности поврзани со заштитата на потрошувачите и се консултираат со потрошувачите по прашањата од законодавството за заштита на потрошувачите.

Конечно, организациите и здруженијата посредуваат меѓу потрошувачите и трговците на стоки и давателите на услуги со цел за решавање на спорови:

- им помагаат на потрошувачите или на одреден круг потрошувачи при поднесувањето тужби до надлежните судови за заштита на нивните права и
- можат да ги застапуваат интересите на потрошувачите во колективни спорови пред надлежните судови.

Централата ги спроведува активностите на Организацијата и ја координира работата со своите членки од другите градови. Во ОПМ членуваат шест невладини потрошувачки организации и тоа од: Битола, Тетово, Штип, Охрид и Кочани со своите советодавни бироа. Советодавните бироа вршат советување и информирање на потрошувачите.

ОПМ е членка на Светската потрошувачка организација – Consumer international и BEUC – Европска организација на потрошувачите. Со цел информирање и едукација на потрошувачите, ОПМ издава информативни материјали, одржува редовни контакти со медиумите, организира тематски трибини, форуми и едукативни предавања.

2.2.11.Организација на потрошувачите на Македонија (ОПМ) и нејзината улога во заштита на потрошувачите

Организацијата на потрошувачите на Македонија е основана во 1996 година и претставува невладина, неполитичка и непрофитна организација со мисија да дејствува во остварување активна, конструктивна и сеопфатна заштита на потрошувачите во услови на пазарно опкружување⁶⁷.

Препознатливоста на Организацијата е остварена во релативно краток временски период, што кореспондира со преземањето значителни и бројни активности на планот на заштита на потрошувачите во повеќе области. Овие активности се засновани на претходно истражување и планирање со цел правилно да се утврдат приоритетите и насоките на дејствување, согласно со опкружувањето и социоекономските предуслови во Република Македонија.

⁶⁷ http://www.opm.org.mk/index.php?option=com_content&view=article&id=141&Itemid=2

Својата улога Организацијата на потрошувачите на Македонија ја остварува преку дејствување во две основни насоки:

- преземање иницијативи за унапредување на законската регулатива од областа на заштитата на потрошувачите;
- едукација, информирање, советување и застапување на интересите на потрошувачите.
- овие насоки се во согласност со основните смерници за заштита на потрошувачите донесени во 1985 година од страна на Генералното Собрание на обединетите нации, а се вградени и во Статутот на ОПМ.⁶⁸

Активностите на Организацијата се насочени кон јакнење на нејзината препознатлива и единствена организациона структура на целата територија на Република Македонија, а паралелно и изградба на меѓународен рејтинг, билатерална соработка со слични асоцијации од земјите-членки на Европската Унија и соодветни меѓународни организации. Од особено значење е помошта во знаење и искуства што Организацијата ја добива од страна на германската асоцијација за заштита на потрошувачите - AgV, согласно со проектот за помош на ОПМ што се одвива по договор на германската и македонската влада и друштвото за деловно-техничка соработка на Германија - ГТЗ.

ОПМ е асоцијативна членка на меѓународната организација Consumers International и тоа е еден од начините за постоење на перманентен контакт и добивање значајни информации за насочување на активностите. Потребата од развивање соработка со организациите на потрошувачите во земјите од Централна и Источна Европа како земји во транзиција е исто така една од задачите, особено во следење на промените во законодавството во процесот на приближување кон Европската Унија и изградбата на институционалната структура за заштита на потрошувачите. Програмата за работа на организацијата ги следи насоките на работните групи за:⁶⁹

- унапредување на правната регулатива;
- исхрана;

⁶⁸Во поглед на актиностите на организацијата, ОПМ преку билтени во различни области придонесува кон запознавање на потрошувачите и заштита на нивните права. http://www.opm.org.mk/index.php?option=com_content&view=article&id=99&Itemid=88. [пристапено на 30 август, 2015].

⁶⁹ Дабовиќ - Анастасовска Јадранка, Пепељуговски Валентин, Лончар – Велкова Маријана, (2000) Правна регулатива за заштита на потрошувачите во Република Македонија - компаративен приказ во ЕУ И САД) Скопје, стр.76.

- станување и домување;
- енергетика и
- правата на пациентите.

Тематските содржини во работењето и проектните активности се определуваат преку работењето на овие групи. Во рамките на споменатите области беа одржани поголем број семинари, трибини, поединични истражувања, медиумски презентации заради пошироко запознавање на јавноста со проблемите на граѓаните во соработка со бројни невладини организации и државни органи и институции.

Целите, а воедно и задачите на ОПМ во престојниот период ќе бидат насочени кон:

- законско уредување на заштита на потрошувачите согласно со легислативата на Европската Унија;
- проширување на мрежата на организацијата и членството;
- јакнење на сознанијата на потрошувачите за нивните права и насочување во остварување на истите;
- едукација, одржување трибини, семинари и други образовни активности;
- давање информации преку развивање информативен систем, т.н. инфотека во областите на исхраната, становањето, енергетиката, правата на пациентите;
- следење на потрошувачката прехранбена кошница;
- истражувачки студии на пазарот;
- издавање брошури и билтен.

ВТОРА ГЛАВА

ПРАВНИОТ РЕЖИМ НА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

СПОРЕДБЕНО - ПРАВНИ АСПЕКТИ

1. Правна заштита на правата на потрошувачите во компаративните правни системи

Правната заштита на граѓаните како потрошувачи е од круцијално значење за многу развиени земји во Европа. Ваквата констатација несомнено произлегува и од големиот број директиви, мерки и активности што се преземаат на ниво на ЕУ и со кои се заштитуваат потрошувачите во Европската Унија.⁷⁰ Влијанието на земјите членки на ЕУ нужно се огледа и во правната рамка и практика која што се воспоставува и во Република Македонија, како и во повеќе други земји кои подолго време се во фаза на транзиција.⁷¹

Во услови на глобализација на светската трговија, заштитата на потрошувачите се наметнува како императив затоа што ако се повредуваат правата на потрошувачите не може да се очекува брзо вклопување во светските трговски текови, и стандардизирана конкуретна политика, чесо деловно работење итн. Потрошувачкиот сектор претставува стожер во поглед на успешното крирањето на хармонизирани европски политики и усогласена национална легислатива. Токму на овие сегменти Република Македонија нужно мора да посвети внимание.⁷²

⁷⁰<https://www.gov.uk/government/publications/2010-to-2015-government-policy-consumer-protection/2010-to-2015-government-policy-consumer-protection>, [пристапено на 19 јули, 2015].

⁷¹Pomar F.G., EC Consumer Protection Law and EC Competition Law: How related are they? A Law and Economics perspective, Barcelona, InDret, 1-2003.

⁷²Тушевска Б., Мишева К., Заштитата на потрошувачите во финансиските услуги и потребите на европските потрошувачи, Меѓународна конференција во Турција, 2013.

„Република Македонија на полето на заштита на потрошувачите во поглавје 28 од извештајот на ЕУ од 2014 година е наведено: „како дел од хоризонталното законодавство, беше донесен буџетот за двегодишната програма за заштита на потрошувачи за 2014-15 година резултирајќи со зголемено советување и поголема свест за правата на потрошувачите низ целата земја. Министерството за економија потпиша спогодби за добра практика со индустриски здруженија кои застапуваат различни гранки со цел обезбедување на конкурентност и заштита на потрошувачите на соодветните пазари. Воспоставени се Совети на локални потрошувачи во некои градови, вклучувајќи го и Скопје. Организацијата на потрошувачите е умерено ефикасна, продолжува да нуди образовни и советодавни активности и ја зголемува свеста за проблемитена потрошувачите. Распределбата од Буџетот на Владата за заштитата на потрошувачите е зголемена за 10%, но финансирањето сè уште е недоволно. Недостатокот од административни и финансиски ресурси продолжува да го отежнува ефикасното спроведување на политиките за заштита на потрошувачите“.⁷³

Како правни извори на потрошувачкото право во Република Македонија можат да се наведат Уставот, ЗЗП и повеќе други закони како што се ЗОО, Законот за стандардизација, Законот за индустриската сопственост, Законот за здравствената заштита, Законот за нелојална конкуренција и други. Инспекцискиот надзор над примената на законите го вршат Државниот пазарен инспекторат, Државниот санитарен и здравствен инспекторат, како и Државниот инспекторат за животна средина.

⁷³Во контекст на ова во извештајот на Европската комисија од 2014 година, во делот на заштита на потрошувачите е наведено „Скромниот број поднесени жалби покажува ниско ниво на свест за правата на потрошувачите, што останува причина за загриженост“. Ваквата констатација во основа е комплементарна со податоците од истражувањето и податоците од практиката коишто ќе ги презентираме во апликативниот дел на магистерската теза.

Во низата органи чиј делокруг на активности беше елабориран во претходната глава свое место наоѓа Народниот правобранител како значаен чинител во остварувањето и заштитата на правата на потрошувачите. Имено, народниот правобранител нема ингеренции да интервенира кога некој потрошувач, односно граѓанин ќе се обрати заради заштита на неговите права доколку му се повредени со одредено дејство од страна на производителот или продавачот без разлика дали се работи за физичко лице или правен субјект.

Народниот правобранител презема дејствија само кога повредата е сторена од орган на државна управа или од организација со јавни овластувања. Оттука Народниот правобранител може да постапува во случаи кога надлежниот државен инспекторат до кој граѓанинот претходно се обратил, не презел дејство или пак несоодветно интервенирал.

Граѓаните како потрошувачи се корисници на услугите на јавните претпријатија и другите субјекти-вршители на услуги од јавен интерес. Редовното испорачување, односно непреченото користење на овие услуги е од животна значење за граѓаните. Овде како пример може да се истакне особено важната улога на телефонот како неопходно потребно средство за комуникација и неговото поставување во редот на нужно потребните јавни добра. Исто така постојаното користење на електричната енергија и водата во услови на современо и урбано живеење се јавни добра без кои секојдневниот живот е значително отежнат и невозможен.

Тргувајќи од практичното искуство, односно тековното и постапување по претставките на граѓаните, непосредните контакти и разговори извршени со граѓаните може да се констатира дека најголемиот број барања се однесуваат токму на услугите на вршителите на јавните дејности, а особено на квалитетот на услугата, начинот на наплата и висината на утврдената цена, како и на мерките што вршителите на јавните услуги ги преземаат спрема граѓаните, односно потрошувачите во случај истите да не ги подмириле благовремено своите обврски или пак тоа го сториле со задоцнување.

Во контекст на ова граѓаните во своите претставки што во извештајниот период ги доставуваа лично или пак посредно преку Организацијата на потрошувачите на Македонија, најчесто укажуваа на сторени повреди на нивните уставни и законски права од страна на давателите на јавни услуги кои,

со оглед на поставеноста, претставуваат природни монополи. Потрошувачите при користење на вода, електрика или телефон се наоѓаат во подредена положба на пазарот, од едноставна причина што не можат да избираат испорачувачи на овие услуги, односно немаат друг избор на пазарот. Во овие случаи испорачувачите имаат монопол над услугите што ги нудат.

Потрошувачот не може да биде снабден со вода од друг испорачувач доколку оцени дека испорачаната вода е со лош квалитет или пак истата нередовно се испорачува, односно доколку е незадоволен од понудената услуга. Со оглед на монополската поставеност на испорачувачите на јавните услуги-добра, потрошувачите немаат соодветно влијание врз определувањето на тарифите што се должни да ги прифатат и редовно да ги плаќаат.

Од овие причини потрошувачите често се обраќаат кај Народниот правобранител и притоа со право очекуваат Владата на Република Македонија преку соодветна законска и друга регулатива да обезбеди контрола над можните злоупотреби на пазарот сторени од страна на монополите.

Тргнувајќи од резултатите од годишните извештаи и анализата на законските прописи, секојдневните искуства, Република Македонија на полето на правната рамка во целост конвергира со стандардите поставени во ЕУ легислативата. Сепак, во делот на практичното истражување податоците кои што ќе бидат презентирани покажуваат дека проблемите се во имплементацијата, а не во непостоењето на соодветна законска регулатива.

2. Компаративните аспекти на правниот режим за заштита на правата на потрошувачите

Споредбено правните аспекти на анализа на правата на потрошувачите се во функција на потемелна анализа и елаборација на позицијата на македонското законство *vis-à-vis* останатите правни системи. Во овој дел од трудот, акцентот е на заштитата на правата на потрошувачите одделно во повеќе земји, со цел да се направи една компарација за правните режими во различни земји и тоа: Пристапот на Соединетите Американски Држави во заштитата на правата на потрошувачите, законодавството на ЕУ, правниот систем на Германија, Велика Британија и конечно Република Македонија.

Соединетите Американски Држави (САД) претставуваат колевка на потрошачките права. Под влијание на САД е и ЕУ во делот на заштитата на потрошачкиот сектор.⁷⁴ Во последниве децении во рамки на ЕУ легислативата и практиката под влијание на САД променет е пристапот на заштита на потрошувачите и тоа како во електронските така и во класичните договори.⁷⁵

2.1 Пристапот на Соединетите Американски Држави во заштитата на правата на потрошувачите

Историјата на заштитата на потрошувачите во САД е приказна составена од конкретни формални законски одговори на кризни и вонредни случаи кои можат да создадат голем јавен бес и јавна реакција. Овој модел почна против позадината на обичајното право од 19 век во кое се нагласува слободата на договорот и протестот на купувачот. Со текот на времето, специфични кризи и политички настани доведоа до креирање на владината бирократија со јурисдикција над одредени производи и практики кои влијаат врз потрошувачите и широк спектар на приватните права, каде корисниците ќе можат да тужат за отштета, забрани, адвокатски трошоци, трошоци за судските постапки и ако можат да докажат, штета од незаконска практика.⁷⁶

Заштитата на потрошувачите во САД се одвива на неколку нивоа, со сојузни закони и со закони на одделните држави.

Заштитата на потрошувачите се остварува и преку востановување на определени правила, насоки, за правата на потрошувачите од страна на Федералната трговска комисија, државни владини организации за заштита на потрошувачите, невладини организации за заштита на потрошувачите, средствата за јавно информирање преку постапка пред судовите за мали спорови, преку постапки со медијатори, арбитражи и постапки (граѓански и кривични) пред редовните судови.⁷⁷

Во случај на повреда на правата на потрошувачите можат да бидат опоменати, да бидат обврзани да ја надоместат настанатата штета и

⁷⁴Waller S.W., Brady J.G., Acosta R.J., Consumer protection in the United States, 2012, p. 1-29.

⁷⁵Howells G.G., The rise of the European Consumer Law, 2013, p. 24-108.

⁷⁶Spencer W., Jillian B., & Acosta R.J., Consumer Protection in the United States: An Overview, Institute for Consumer Antitrust Studies, Loyola University Chicago School of Law, p. 23.

⁷⁷Belohlâvek A.J., B2C Arbitration: Consumer protection in Arbitration, 2012, p. 39.

изгубената добивка (преку граѓанска постапка), да бидат казнети за прекршок или кривично дело, да бидат ставени на црни листи и да го изгубат „добриот глас“, клиентелата и потрошувачите или пак да мораат да го напуштат определениот бизнис.

Заштитата на потрошувачите се обезбедува и со закони кои не се специфични закони насловени како закони за заштита на потрошувачите, меѓутоа содржат одредби со кои директно се штити положбата на потрошувачите. Тоа се закони со кои се уредуваат договорните односи: купопродажбата, закупот, наемот, потрошувачките кредити, тековните сметки и кредитните картички, осигурувањето и разните видови гаранции и одговорност за настаната штета или изгубена добивка.

Сепак, во САД исклучително е значајно креирањето на легислативата која непосредно се однесува на заштита на потрошувачите, а во која најчесто се уредува нелојалната конкуренција, нелојалните методи и практиката во трговијата, нелојалното рекламирање и сл. САД е колевка на „потрошувачко општество“ во смисла на епитет со кој најчесто се гордееше дваесеттиот век, а веројатно и сегашниот двесет и први век.⁷⁸

Кога зборуваме за заштитата на потрошувачите или за правото на потрошувачите во определена земја (или регионална организација) како основна категорија се јавува „потрошувачот“. Според американската правна теорија „потрошувач“ е маж или жена што се здобива со кредит, стока, право на сопственост или услуга за лична, фамилијарна или домашна цел или потреба. Единствено ваквата „трансакција“ која определен субјект ја прави за погореспоменатите цели се смета за „потрошувачка трансакција“ и само на ваквата трансакција може да се применуваат специјалните законски одредби што се однесуваат на заштитата на потрошувачите.

Почетоците на правната заштита на потрошувачите во САД се во најпознатиот закон за уредување на монополските појави и монополската практика, Sherman Act од 1890 година (во понатамошниот текст SA).⁷⁹ Во параграфот 1 изречно е наведено дека секој договор, здружување во форма на

⁷⁸ Qin H., Koong K.S., Yang Z., Zhou J., Expenditures on consumer protection and business competition, *Int. J. Mobile Communications*, Vol. 10, No. 6. 2012, p. 559.

⁷⁹ Turner D.F., The Definition of Agreement under the Sherman Act: Conscious Parallelism and Refusals to Deal, *Harvard Law Review* Vol. 75, No. 4 (Feb., 1962), pp. 655-706.

труст или на друг начин, односно завера со која се ограничува прометот, или трговијата помеѓу одделни држави, односно трговијата со странски земји, со ова е спротивно на закон, односно не произведува правно дејство.

Секое лице што ќе склучи каков и да е договор, односно, што учествува во какво и да е здружување и завера што се прогласени за незаконити, се товари со одговорност. Во насока на уредување на ова прашање е и усвојувањето на Clayton Act од 1950 година⁸⁰ со што покрај останатото се забранува дискриминаторската политика и практика во поглед на цените. Параграфот 2(a) „забранува одредување на различни цени на различни купувачи на стока што инаку не се разликува по својот вид и квалитет“. Ваквите решенија содржани во актите од 1950 година укажуваат на високиот степен за заштита што во себе вклучува и забрана за дискриминација на потрошувачите.⁸¹

Мораме да напоменеме дека и двата споменати закони се антиitrustовски закони што главно ги уредуваат односите помеѓу трговските субјекти на пазарот (во САД и тоа во рамките на САД, но и со други држави). Сепак, концептите предвидени во овие закони, нужно се одразуваат и на статусот на потрошувачот.⁸² Своевидно влијание врз статусот на потрошувачот во САД има Сојузната трговска комисија (*Federal Trade Commission, во понатамошниот текст, FTC*)⁸³ која е најважен орган за заштита на потрошувачите на САД.⁸⁴ Комисијата е основана во 1915 година врз основа на одредбите на Сојузниот закон за Сојузната трговска комисија (PTC), кој сесметана најважен закон во полето на потрошувачкото право. Оваа комисија има за цел, не само да ги заштити интересите на учесниците, конкурентите, во трговскиот промет и стопанските односи воопшто, туку и интересите на

⁸⁰ Muris T.J., The Efficiency Defense Under Section 7 of the Clayton Act, *Case western Reserve Law Review*, Volume 30, Number 3, 1980, p. 93.

⁸¹ Види повеќе за ова: Yunger J., Evidence of discrimination in Consumer Market, *The Journal of Economic Perspectives*, Vol. 12, No. 2 (Spring, 1998), pp. 23-40.

⁸² Borjas G., Bronars S.G., NBER Working Paper No. 2627 (Also Reprint No. r1269) Issued in June 1988, p. 581-605.

⁸³ Henderson G.C., The Federal Trade Commission, A study in Administrative Law and Procedure, и Posner R.A., The Federal Trade Commission, *The University of Chicago Law Review*, Vol. 37, No. 1, 1969, p. 47-89.

⁸⁴ Weingast B.R., Moran M.J., Bureaucratic discretion or congressional control? Regulatory policymaking by the Federal Trade Commission, *The journal of political economy*, 1983, p. 765-800.

потрошувачите чии интереси биле се позагрозени со нелојалната стопанска конкуренција.

FTC има многу широки овластувања и нејзината дејност е од вонредно и исклучително значење за заштитата на потрошувачите во САД. Основната надлежност на оваа комисија се активностите за спречување на нелојалната конкуренција и спречување на нелојалните и измамничките методи во трговијата. Во Комисијата се избираат 5 членови кои ги именува Претседателот на САД, за време од 7 години. Карактеристично е што најмногу три члена на оваа комисија можат да бидат од иста политичка партија.⁸⁵

Во врска со работата на Сојузната трговска комисија треба уште да се констатира дека на самиот почеток на нејзината работа, во 1920 година во случајот *Federal Trade Commission v. Gratz*,⁸⁶ Врховниот суд изразил став дека задача на Комисијата е да ги спречува во практиката нелојалните методи во трговијата, а не и да го толкува самиот тој поим на „нелојална конкуренција“, што значело дека во тоа време Комисијата можела да ги спречува само нелојалните методи на реклами со измама но и бојкот, поради присутната зачестеност на случаите на нелојално однесување. Врховниот суд само две години подоцна отстапил од тој став во случајот на *Federal Trade Commission v. Winsted Hosiery Co*, кога изречно потврдил забрана изречена од Комисијата, која отстапувала од тогашната практика.⁸⁷

Од своето основање оваа комисија е одговорна за примената на повеќе закони. Одговорноста на Комисијата за заштита на правата на потрошувачите е фокусирана во членот 5 од Сојузниот закон за трговската комисија. Првобитниот член 5 што беше востановен со Законот од 1914 година ги опфаќа методите на нелојална конкуренција во трговијата на стоки и услуги.

Во 1938 година членот 5 веќе изменет со амадман ја прошири јурисдикцијата на Сојузната трговска комисија на нелојална конкуренција и на

⁸⁵За делокругот на надлежностите, важечкото членство, последните активности во насока на заштита на потрошувачите во САД види повеќе: <https://www.ftc.gov/>, [пристапено на 8 август 2015].

⁸⁶<https://www.law.cornell.edu/supremecourt/text/253/421>, [пристапено на 15 октомври 2015].

⁸⁷<https://supreme.justia.com/cases/federal/us/258/483/>, [пристапено на 8 септември, 2015].

нелојални методи, дејствија и практика во трговијата. Во однос на овластувањето на FTC, значаен е случајот на FTC v. Bunte Bros.⁸⁸

Членот 5 на Сојузниот Закон за трговската комисија претрпе определени измени со The Magnuson Moss Warranty (FTC) Improvement Act, каде вочленот е утврдено дека *„нелојалната конкуренција во трговијата или нелојална конкуренција што се однесува на трговијата, и нелојалните дејства и практиката во трговијата и оние што се однесуваат на трговијата се противзаконски.“*⁸⁹

Комисијата го испитува секој конкретен случај на нелојална трговска конкуренција и во случај кога смета дека постои повреда на законската забрана за нелојално однесување донесува одлука за забрана на таквата постапка (*order of cease and desist*). Комисијата постапува секогаш на предлог на поднесувачот на жалбата кој не е странка во постапката. Доколку постапката пред Комисијата не се заврши со некој вид порамнување или ако Комисијата не се задоволи со ветувањето на прекршителот дека нема понатаму да прави таква или слична повреда на правилата за лојално однесување, против одпуките на Сојузната комисија е предвидена жалба до Сојузниот апелационен суд.

Тесната врска помеѓу нелојалната конкуренција и заштитата на правата на потрошувачите во Американскиот правен систем, спонтано и логично се пренесе во Европа.⁹⁰ Што е тоа што се смета за *„нелојална конкуренција“*, *„нелојални методи“*, *„нелојални дејства или практика“* изречно е предвидено во законодавството на САД.

Почнувајќи од 1960 година па до денешницата, во САД законодавните тела на државите и политиката реализираат огромен *„софистициран пазар“* што отвора голем број нови проблеми за потрошувач, особено за просечните

⁸⁸<https://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/45>, [пристапено на 2 август, 2015]. И <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/312/349/>, [пристапено на 2 август, 2015].

⁸⁹Акт за подобрување на полето на гарантирањето на здрава и лојална конкуренција на пазарот на стоки и услуги. <http://www.law.cornell.edu/uscode/15/ch50.html>, [пристапено на 4 ноември 2015].

⁹⁰Заштитата на правата од нелојалната конкуренција во Македонскиот правен систем е уредена со Закон за заштита на конкуренцијата („Службен весник на Република Македонија“ бр.145/2010; 136/2011 и 41/2014, во понатамошниот текст ЗЗК). Тесната релација помеѓу протекцијата на лојалната и здрава конкуренција и заштитата на потрошувачите произлегува од член 2 каде е уредена целта на ЗЗК на Република Македонија. Попрецизно, цел на овој закон е обезбедување слободна конкуренција на домашниот пазар заради поттикнување на економска ефикасност и благосостојба на потрошувачите (ЗЗДРМ, член 2).

потрошувачи чии потреби се секојдневни и вообичаени. Во денешницата на современ и масовен брз промет на стоки и услуги производите се многу разновидни, а услугите се повеќе од современ карактер, со бројни атрактивни специфики.⁹¹

Голем број општи модели на закони се прокламирани како начин за изедначување на редуцираната положба на потрошувачот во продажната трансакција. Во контекст на ова, а како илустрација ќе го елаборираме:

The Uniform Deceptive Trade Practice Act (UDTPA).⁹²Првпат нацртот на овој закон бил даден од Законодавниот центар за истражување (Legeslative Reserch Center) на Универзитетот во Мичиген во 1964 година и ревидиран во 1966, кога бил прифатен од *National Conference of Commisioners on Uniform State Laws* и *American Bar Association*.⁹³ Во оваа верзија тој може да се најде во 7a U.L.A (West, Master Edition, 1985).Во членот 2 на овој Закон се дефинирани 11 начини на измамничка и нелојална трговска практика вклучувајќи ги: повредите на трговскиот жиг (марка) и трговското име, продавање стока на еден производител како да е произведена од друг, фалсификување или сокривање на стандардите, потеклото на стоката, недоразбирање во однос на цените, а ги подведува под оваа одредба сите постапки што можат да доведат до измама или конфузија кај потрошувачите.Иако според UDTPAпотрошувачот докажува актуелна измама и штета што ја претрпел овој закон не предвидува враќање на парите,туку овозможува прекршителот да биде спречен во понатамошно вршење повреди на правото на потрошувачите.

Некои држави што ја базираат „заштитата на потрошувачите“ на UDTPA го прошириле со одредби што ја даваат можноста потрошувачите за претрпената штета да можат да побараат надомест (понекогаш определувајќи и го само минимумот на тоа што може да биде повратено) или додавајќи на листата на измамничка практика поимање за „не фер или нелојална практика“ во смисла на членот 5 од (FTCA, Federal Trade Commission Act).

⁹¹Griffin C.E., Beckett P. R., Snow B., Bruck M.C., Unfair and deceptive trade practices statutes and damages: How to prevent and defend disruptivechallenges to your client's business practices, *International Conference*, Toronto, Canada, 2015.

⁹²<https://www.law.cornell.edu/uniform/vol7>, [пристапено на 15 ноември, 2015].

⁹³ Waller S.W., Brady J.G., Acosta R.J., Consumer protection in the United States, An overview, 2009, <http://www.americanbar.org/aba.html>, [пристапено на 1 август, 2015].

Со истата цел САД го креира Униформниот Закон за продажната практика на потрошувачите (The Uniform Consumer Sales Practices Act, UCSPA).⁹⁴ Овој закон имаше за цел да ја модернизира куповната практика на потрошувачите, да обезбеди лојалност во продажната практика, да ги направи хармонизирани државните закони што се однесуваат на продажбата во што поголем степен и опсег и конечно, да обезбеди поле за непречна примена и спроведување на политиката на FTC.

Со UCSPA беа предвидени и востановени агенции со типична административна управна моќ кои можеа да поднесат барања, да ги приспособат правилата и да бараат надомест на штета за потрошувачите во форма на реституција (*restitution*), слично како и приватните барања (тужби и постапки) за прекршоците според UDTPA.

Трет закон од исклучителна важност за нелојалната конкуренција и заштита на правата на потрошувачите е Законот за нелојалната трговска практика и за заштита на потрошувачите, во оригинална верзија прифатен како (*Unfair Trade Practices and Consumer Protection Act*, UTP-CPA).⁹⁵ Од средината на 1960 година FTC почна да соработува со државите и локалните власти во антитрустовската материја и материјата за заштита на потрошувачите, на поголем степен отколку порано. Во 1971 година FTC го донесе нацртот на Модел-законот на државните власти врз основа на кој даде можност државите да адаптираат подзаконски акти коишто во најголем дел требаше да придонесат кон имплементацијата на заштитната политика на САД во поглед на потрошувачите права.

Овој модел во членот 2 ги комбинира основните одредби на членот 5(a) на FTCA (*нелојалните методи во трговијата и нелојалните и измамничките акти и практика што се однесуваат на трговијата се сметаат за незаконски*), со 11 специјални форми на измамничка практика од UDTPA и некои форми од забранетата практика од UCSPA и сите 19 „нелојални методи на конкуренција и нелојални и измамнички акти и практика“ што се однесуваат на секоја трговија и комерција се сметаат за незаконски.

⁹⁴<http://www.uniformlaws.org/Act.aspx?title=Consumer%20Sales%20Practices>, [пристапено на 11 Ноември, 2015]. Види повеќе: Dole R.F., The Uniform Consumer Sales practices act, 1971.

⁹⁵Expansion of The Scope Of The Term 'Unfair Trade Practice' By The Proposed 2011 Amendment To The Consumer Protection Act, 1986.

Карактеристично е што во САД во изминатиот период особено во текот на последните 20 години со порастот на активностите на потрошувачите, државната регулатива усвоила повеќе специфични закони за да се направи контрола врз злоупотребата на правата на потрошувачите. Во некои случаи легислативата во САД се пристапуваше кон промени на постојните закони за заштита на потрошувачите со амандмани или со толкувања од надлежни тела, според кои и определените злоупотреби можеа да се подведат како прекршоци според определениот закон. За одредени прашања со специфична проблематика САД пристапија кон уредување на полето со посебни *lex specialis* закони.

Многу држави во рамки на САД ова материја ја покриваат со таканаречени "*problem specificacts*." Во контекст на ова Калифорнија можеби води во донесување на ваквите закони, но нив ги има и во другите држави на САД. Додека некои од овие закони нормираат што се смета за повреда на потрошувачките права и начинот како да се заштитат потрошувачите од овие повреди на нивните права, тие во исто време содржат норми кои го уредуваат прашањето за правни последици од повреда на материјалното право што ја уредува материјата на потрошувачкото право. Во контекст на ова се законите на конкретни држави од САД и тоа:⁹⁶

-Laws relating to three-day cooling off periods— Закони кои го уредуваат правото на враќање на стоката која содржи одредени недостатоци во смисла на заштитата на потрошувачите (*враќање на купената стока*) во рок од три дена. Ваква легислатива е усвоена во Алјаска, Калифорнија, Индијана, Мисури, Њу-Џерси, Орегон, Висконсин и во Тексас.⁹⁷

-Laws relating to time share and membership campground contracts(Закони што се однесуваат на временско делење и членување и договори за кампинг). Овие законски текстови се составен дел на правниот поредок во Калифорнија, Мисури, Орегон и итн.⁹⁸

⁹⁶ Дабовиќ - Анастасовска Јадранка, Пепељуговски Валентин, Лончар – Велкова Маријана, (2000) Правна регулатива за заштита на потрошувачите во Република Македонија (Со компаративен приказ во ЕУ И САД) Скопје, стр. 130.

⁹⁷Buyer's Remorse: When the FTC's Cooling-Off Rule May Help, <http://www.consumer.ftc.gov/articles/0176-buyers-remorse-when-ftcs-cooling-rule-may-help>, [пристапано на 12 септември, 2015].

⁹⁸http://www.crimes-of-persuasion.com/Crimes/InPerson/MajorPerson/time_shares.htm, [пристапено на 19 август, 2015].

-Laws relating to automobile rental agreements(Закони што се однесуваат на изнајмување автомобили). Посебни законски одредби кои ги штитат правата на потрошувачите во контекст на закупувањето на автомобили има усвоено во Калифорнија и Илиноис;

-Laws relating to prize promotion, offers, gifts and the sale of goods(закони што се однесуваат на промоција на цени, понуди подароци и распордажба на стока, а ги има во Калифорнија, Флорида, Индијана и Њујорк;

-Lemon Laws, усвоени законски текстови во Калифорнија, Минесота, Флорида, Мисури, Њујорк, Луизијана и останати земји во САД. Овие закони се однесуваат најчесто на купување автомобили за лична, фамилијарна или домашна употреба. Според овие закони се овозможува автомобилот да биде заменет со нов доколку новиот автомобил има таков дефект што е неможно успешно да биде поправен од дилерот. Секако, дека овие закони предвидуваат и можност во разумен рок на дилерот да му се даде можност да го отстрани дефектот. При тоа, за примена на овие закони потрошувачот е должен да се држи на определени упатства како што се редовно сервисирање кај овластениот дилер, чување на потврдите за плаќање на автомобилот, потврди од механичарите за видот на дефектот итн.

-Laws relating to and regulating debt collection practices(закони што се однесуваат на оневозможување на практиката за спојување на долговите), Калифорнија, Кентаки, Њујорк, Северна Каролина, Висконси, Вашингтон итн.

-Laws relating to odometer tampering problems(Закони за спречување на тајни задгрбни врски, неовластени договори), а ги има во Колорадо, Кентаки, Индијана, Минесота, Мисури, Пенсилванија, Висконси итн.

-Laws relating to the preservation of consumer claims defense(Закони што се однесуваат на заштита на барањето на потрошувачите), ги има во Калифорнија, Индијана, Минесота Висконси итн.⁹⁹

Кога се има предвид правото на заштита на потрошувачите во САД, тоа е фокусирано на неколку тематика што се сметаат за значајни: заштита преку договорното право и тоа примање и давање понуда, преговори, задоцнување,

⁹⁹*Laws relating to sales of goods by mail order* - Закони што се однесуваат на нарачка по пат на компјутерска пошта; ги има во Калифорнија, Њујорк, Висконсин. *Laws relating to travel promoters* - Закони што се однесуваат на промоторите на патувања во Калифорнија.

гарантирање за материјални и правни недостатоци на стварта, кредитните односи и посебно потрошувачките кредити, хартиите од вредност, осигурувањето (здравственото, пензинското, животното и други видови осигурување), закупите и наемите, договорите за дело, туристичките патувања во рамките на стварното право, стекнување со правото на сопственост, долгогодишните закупи на станови, куќи, земја, хипотеки, аранжманите тајмшер и сл.

Во рамките на поспецифичната материја за заштита на потрошувачите спаѓаат: нелојалните и измамни методи во трговијата, особено нелојалното и измамното рекламирање, ТВ-понуди, домашни презентации, мултилевел форми на продажба, и како особено важна сферата на купување по пат на компјутери и имеил-понуди, САД имаа усвоено посебно законодавство кое зафаќа дел од федералното и правото на одделените држави. Договорното право воглавно е она што најмногу се рефлектира и има врска со правото на потрошувачите, сепак, правото на потрошувачите е пошироко. Правата и обврските на потрошувачите се однесуваат и се уредени и со други гранки на правото.

Специјалната законска заштита и заштитата во вид на правила, уредби и насоки на потрошувачите е главната област што не е од типот на договорното право. Многу трансакции на купувачите и нивните односи се предмет на специјални владини закони и подзаконска регулатива.

Најважен таков закон е веќе споменатиот Закон за сојузната трговска комисија, со кој е формирана Сојузната трговска комисија. Оваа владина организација регулира голем број потрошувачки трансакции, таа е фокусирана на разни видови потрошувачки трансакции, нелојална практика и методи, лажно рекламирање, мали шеми на инвестирање и определени здравствени услуги. (FTC има улога и за регулирање определени бизнис односи во разни гранки на индустријата). FTC води грижа за нелојалната и измамничка трговска практика.

Меѓу другите правила на FTC се: Colling-off Rule¹⁰⁰, правила што им дозволуваат на потрошувачите да ја вратат стоката поскапа од 25 \$ по три

¹⁰⁰Концептот на “Colling-off Rule” е прифатен и во ЗЗП на Република Македонија. Попрецизно, согласно овој концепт потрошувачот има право да ја врати стоката во одреден рок (*закоснки утврден рок*), без да наведува причини за тоа. Во ЗЗП на Република Македонија концептот на

дена од купувањето, Used - Car - Rule, правила што бараат од дилерите (гаранции) за секоја употребена стара кола да ги почитуваат „Водичите за купувачи“, да ги отстапат сите потребни информации и гаранции. FTC има право да преземе судска постапка за да го спречи нелојалното или измамничко делување, а исто така како што веќе беше укажано има право да превземе различни административни мерки за да го исправи настанатиот проблем.¹⁰¹ Покрај FTC Act, постојат и неколку сојузни закони како што се: Consumer Credit Protection Act, кој во себе ги вклучува Truth-in Lending Act, The Fair Debt Collection Practices Act, The Consumer Leasing Act, The Equal Fair Credit Reporting Act (законот за еднакви кредитни извештаи).

Многу држави имаат аналогни закони како што се споменатите *мали FTC закони* со кои многу држави направија своја сопствена варијанта на Сојузната трговска комисија. Еден од вредните аспекти за споменување на *малите FTC - закони* е што граѓаните се овластени да барат и екстра надомест-изгубена добивка (тоа е повеќе од она што навистина го изгубиле) и надомест доколку укажат на измамничко однесување на трговецот што им направил штета.

Додека федералниот закон укажува на стандардите врз основа на кои треба да се води бизнисот често постојат државни и локални агенции што се задолжени за операционализација на државните и локалните закони што се однесуваат на заштита на поединците. Бидејќи овие агенции се помали, тие се поприфатливи за „обичниот човек“. Мора да потсетиме дека државните и локалните закони се почесто многу построги за трговците отколку оние на сојузно ниво. Повеќето од државните закони за заштита на потрошувачите предвидуваат можност на два начина да се реализираат барањата за заштита на потрошувачите. Еден од начините е преку јавното право со помош на владините агенции, а вториот со приватни индивидуални тужби.¹⁰²

“colling’off rules“ е уреден во делот што го уредува „правото на потрошувачите на еднострано раскинување на преддоговорот, односно договорот.“ Во насока на ова е член 113/1- а и тоа: Потрошувачот може, од кои било причини, да го раскине преддоговорот, односно договорот и тоа со писмено известување испратено до лицето наведено во претходното известување, преддоговорот или договорот, и тоа:

а) **без наведување на причините, во рок од десет работни дена од денот на склучување на преддоговорот, односно договорот.**

¹⁰¹ Sandoval R., A Critical Analysis of the Cooling-Off Period for Door to Door Sales, Chicana Latina Law Review, 1976, p. 110.

¹⁰² Shanklin W.L., King H.G., Evaluating the FTC Colling-Off Rule, The Journal of Consumer Affairs, 11, 2. 1997, p. 78.

Заштитата на потрошувачите предизвика во САД во последните две децении активности на федералните агенции, како ниту една друга област. Во повеќето држави водечките процеси за заштита на потрошувачите се почнати со активности од страна на владините организации. Се смета дека дури и оние што се почнатисо приватни тужби, скоро секогаш добиваат поддршка од владините организации.

Според одредени податоци, 30 владини организации имаат овластување да ги интерпретираат законите за заштита на потрошувачите на начин преку создавање правила. Воглавно барањата за создавање правило се диктирани од законот за управна постапка на секоја држава. Скоро сите закони за заштита на потрошувачите предвидуваат дека ваквите правила имаат законска сила и секоја нивна повреда претставува незаконско дејство или повреда на потрошувачкото право.¹⁰³

Многу држави предвидуваат операционализација на заштитата на потрошувачите преку различни овластени бордови, бироа или оддели кои се секогаш под контрола на државната извршна подружница. Повеќето од овие агенции имаат специфична проблематика од потрошувачкото право, меѓутоа некои од нив се задолжени за истата задача како и федералните агенции, да го забранат и спречуваат „невистинитото и измамничко рекламирање“ и да се борат против „нелојалната и измамничка трговска практика“. Повеќето од овие агенции создаваат правила. Судовите ги интерпретираат овие правила и регулативи на агенциите.

Други области на правото што во себе содржат одредби за заштита на потрошувачите во САД се правилниците и регулативите за одделни индустриски гранки, областа на осигурувањето, банкарството и обезбедувањето на побарувањата. Значајни одредби за заштита на потрошувачите во САД содржи и кривичното право, сопственичкото, стварното право, особено при купување кука, стан, изнајмување стан за живеење, бизнис правото или правото што се однесува на трговските корпорации, правото на индустриска сопственост што се однесува до злоупотребата на трговскиот и услужен жиг, трговското име и сл., уставните и граѓанските права (на пример

¹⁰³Fischer J., Consumer protection in the United States and European Union: Are protections Most effective before or after a Sale, 32 Wis. Int'l L.J. 308 (2014), p. 308-331.

никој не може да ги стави потрошувачите во дискриминаторска положба поради нивната раса, пол, материјален статус, националност и сл.).

„Стоковите тестови“ потекнуваат од САД каде што прв пат се извршени во 1920 година од страна на Consumers Research Inc.¹⁰⁴ „Стоковите тестови“ претставуваат посебен вид споредување на стоките и услугите на разни производители односно даватели на услуги на одреден поширок или потесен пазар на кој стоките и услугите се „судираат“, а нивните производители односно даватели на услуги си конкурираат. Овие тестови се воведени со цел да се подобри положбата на потрошувачите која од ден на ден е се потешка. На изборот на купувачот му стои се поголема маса на производи од ист вид со многу сличен квалитет која многу ја отежнува неговата можност за определување. Рекламните пораки од разбирливи причини се со многу субјективна природа и уште повеќе придонесуваат за потрошувачката конфузија. Освен тоа, современиот и брз развој на науката и техниката придонесува кон тоа на пазарот да се појавуваат се почесто многу сложени производи, чии особини потрошувачите не се способни да ги проценат без помош на определени експерти. Во САД се основани голем број официјални институции за тестирање на стоките со цел да се разјасни состојбата и да се олесни положбата на потрошувачите на пазарот преку тестирање на стоките и нивно класифицирање врз основа на резултатите добиени вака.¹⁰⁵

Со воведување на официјалните институции за тестирање стоки и услуги правната оцена на овие тестови се менува, а воедно и правните правила врз основа на кои овие тестови се применуваат. Американскиот систем на „тестови на стока“ се проширил брзо во Европа и тоа најнапред во Шведска, а потоа и во другите земји.¹⁰⁶

Според common law системите во случаите на тестови на стока може да се искористи примената на тужбите за граѓанско правен деликт (*law of torts*) што се однесува на погрешно тврдење за туѓа стока) и се одговара само за обична штета и изгубената добивка. Оваа штета мора да биде само материјална. Во рамките на заштитата на потрошувачите во САД мораме да го

¹⁰⁴ Andersen C. H., The Concept of quality and the Efficiency of Markets for Consumer Products, *Journal of consumer Research*, Vol. 11, No. 2 (Sep., 1984), pp. 708-718.

¹⁰⁵ Bernstein E., Lee T.J., Where the consumer is the Commodity, The difficulty with the Current Definition of the Commercial speech, *Michigan State Law Review*, 2013 MICH. ST. L. REV. 39, p. 40.

¹⁰⁶ Geer Y.D., Sweden Consumer protection, *Swedish Institute*, 1976.

споменеме и ставот на Сојузната трговска комисија на САД во однос на „премиската продажба“. Помеѓу останатите еден од најраспространетите методи на „мамење“ на купувачите се таканаречените „*премиски продажби*“.¹⁰⁷ Тоа е продажба со награди при која кај купувачот се создава впечаток дека со купувањето на определена стока или услуга од одреден производител, трговци или давател на услуги направиле „добра зделка“ затоа што со купувањето на предметот што го сакале или кој им бил потребен, добиваат и посебена премија, награда, уште еден предмет повеќе, несвесни за фактот дека и тој предмет „*награда*“ го платиле затоа што неговата вредност е вклучена во продажната цена на стоката или услугата што се купува.

Согласно начелниот став на common law, на што се базира американската судска практика, дозволеноста на премиите зависи од тоа дали е таа пресметана во цената на стоката или услугата со која се дава или не е, на кој начин влијае на квалитетот на стоката или услугата со која се дава или дали околностите што се релевантни за продажбата и биле познати доволно на двете страни. Овие правила и практика во целост кореспондираат со остварувањето и доследната примена на доктрината за т.н. „*противнадомест*“ (consideration),¹⁰⁸ и полна заштита на интересите на потрошувачите за кои во САД, како што веќе во повеќе наврати напоменавме, особено се грижи Сојузната трговска комисија.

Оваа комисија во однос на премиската продажба се изборила за полна лојалност, така што во САД премиските продажби се дозволени ако се исполнети три услови во однос на заштита на потрошувачите и тоа:

- прво, *во цената да не е пресметана макар и делумно вредноста на предметот што се дава во вид на премија;*
- второ, *премијата да не се дава на сметка на намалениот квалитет или послабиот квалитет на стоката со која се дава наградата, и*
- трето, *потрошувачите да бидат напълно запознаени со сите услови на наградната продажба.*¹⁰⁹

¹⁰⁷ Wright J.D., Behavioral Law and Economics, Paternalism and Consumer contracts, An Empirical Perspective, 2 N.Y.U. J.L. & Liberty 470 (2006-2007).

¹⁰⁸ Treitel G.H., The law of contract, 2003, p. 214.

¹⁰⁹ Sahalia Y., Parker J.A. Yogo M., Luxury goods and the equity premium, the journal of finance, vol. lix, no. 6, 2004, p. 296.

Видовме дека премиските продажби или продажбите со награда ги карактеризира определена извесност. За разлика од премиските продажби, наградните игри како метод на рекламирање стоки и услуги го одликува неизвесност и тоа пред се во однос на личноста на која ќе и припадне наградата. Американската Сојузна трговска комисија,¹¹⁰ во своето постојано настојување да се избори за што поцелосна заштита на потрошувачите, во 1969 ги усвоила Правилата за рекламните игри на среќа што се организираат во продажбата на мало на храната и нафтените деривати (детергенти и сл.). Во согласност со тие правила за да може рекламната наградна игра да се организира во САД потребно е да бидат исполнети два услова и тоа:

- *прво, на учесниците во играта да им бидат достапни и точно изложени правилата на игра и да им биде овозможен точен увид за изгледите за добивање на наградата и*
- *второ, на учесниците да им бидат презентирани целосни податоци за бројот и видот на наградите, како за оние што веќе им се доделени на учесниците така и за оние што сèуште преостануваат во федералните единици или на другите географски подрачја каде што играта се простира за продавниците каде што се продава стоката снабдена со обележја што даваат право на учество во играта.*

Со други зборови, американското право останува доследно на својот основен принцип дека заштитата на потрошувачите (а тоа е исто и со конкурентите) се базира првенствено на начелото на целосна и точна известност за да не биде со измама. Американското право во поглед на заштитата на потрошувачите во лојалноста на пораките не оди подалеку од начелото на вистинитост на рекламните пораки. Американското право и пред донесувањето на правилата за рекламни игри на среќа го застапуваше становиштето изразено во тие правила.

Рекламирањето на фармацевтските производи во САД е целосно слободно за разлика од некои земји каде што е тоа ограничено.¹¹¹ Рекламирањето на фармацевтските производи во САД сепак е под определена

¹¹⁰ Muris T.J., Looking Forward: The Federal Trade Commission and the Future Development of US Competition Policy, Law & Economics Research Paper, 2002.

¹¹¹ Feinstein R.A., Kotchen D.A., Pharmacy Trade Regulation, 2009.

контрола затоа што е тоа слободно единствено, ако со рекламните пораки не се мами пошироката јавност.

САД се задоволуваат единствено со контрола на рекламирањето на фармацевтските производи, а контролата се сведува на испитување на точноста на рекламните пораки, на пример, ако со една порака се вели дека болеста може да биде излечена, а всушност се намалуваат, се ублажуваат симптомите на болеста.

Американското право, всушност, го става тежиштето на барањето потрошувачите да бидат точно известени и да не бидат измамени.

Државната канцеларија за заштита на потрошувачите од Њу Џерси¹¹² на својата официјална страница има објавено листа на 10 најчести проблеми и можности за надминување на овие проблеми на потрошувачите (тоа може да биде и листа на 10 проблеми на потрошувачите во секоја држава во САД):

(1) проблемите на поправки во куќата каде што се живее;

(2) проблеми со нарачките по телефон, секогаш побарајте писмено известување за можностите што се нудат, не давајте по телефон податоци за вашата кредитна картичка;

(3) кај продавачите на мебел не прифаќајте ја клаузулата „*веднаш штом ќе биде можно*“, барајте фиксен датум затоа што во тој случај ако испораката не се направи во рокот, можете да го откажете договорот;

(4) понуди за бесплатен одмор.¹¹³ Во контекст на заштита и јавна промоција на правата на потрошувачите, државната канцеларија истакнува листа со совети и препораки за потрошувачите при влегувањето во B2C договорните односи. Во контекст на ова „*добивате картичка на која ве известуваат дека сте добиле награда за бесплатен одмор, не прифаќајте додека не ги дознаете сите потребни информации од агенцијата за патувањето, престојот и сл. не е сè така бесплатно.*“

(5) bait and switch -тактика при рекламирањето;

(6) нарачки е-маил, голем ризик да не го добиете она што мислите дека го нарачувате;

(7) шемите за можност за заработка во слободно време само ако уплатите 20\$ и ако најдете 5 нови жртви што ќе го направат тоа за вас;

¹¹²<http://www.njconsumeraffairs.gov/ocp/>, [пристапено на 7 јули, 2015].

¹¹³<https://www.usa.gov/state-consumer>, [пристапено на 12 август, 2015].

(8) можност за отповикување на договор што не е склучен на место предвидено за бизнис, обично продажба и презентации во домашни услови. Сојузниот закон штити од вакви продажби со можност да се отповикаат, но сепак добро размислете пред да го ставите вашиот потпис на договорот;

(9) членство во здравствени организации;

(10) Субјектите на договорното право, кој може да склучува и какви договори, кога се има предвид деловната способност на субјектите. Што да се прави кога договорот ќе се склучи во заблуда или врз основа на недоразбирање, заплашување и закана.

Како втор сегмент важен за потрошувачите се смета измамното, невинитото рекламирање на производите. Во овој контекст особено се укажува на значењето на правото од индустриска сопственост во заштита на потрошувачите.

Последиците од нелојална употреба на трговскиот и услужниот жиг и трговското име во мамењето на потрошувачите, го запознаваат потрошувачот дека трговските марки што се регистрирани го носат знакот „P“ (R). титуларот на ваков жиг има можност да ја спречи повредата на неговиот трговски жиг. Употребата на жигот е регулирана со федерален закон за трговски жигови. Исто така, рекламирањето што е невинитото, а се однесува, на пример, на особините што се важни за да се определи потрошувачот токму за тој производ (на пример, се рекламира чист памучен производ, а се продава комбинација од памук и синтетика и сл.).

Во вакви случаи на измамничко, лажно рекламирање, потрошувачот може да се обрати до компанијата со поплага, да пријави во државната или во локална канцеларија за заштита на потрошувачите или да контактира со Националната рекламна дивизија (*National Advertising Division*) или со Совет на бирото за подобар бизнис (*Council of Better Business Bureaus*).¹¹⁴

Во САД на потрошувачите им се обрнува особено внимание на нивните права и на специјалните правила што постојат кога се нарачуваат производи по телефон или по пат на компјутерска мрежа. Постојат исто така и правила во

¹¹⁴<https://www.bbb.org/council/>, [пристапено на 21 јули, 2015].

однос на добивањето стока што не е нарачана, што се сфаќа како реклама и не треба да се плати и сл.¹¹⁵

Што му се советува на потрошувачот со недоразбирање во однос на телефонските порачки или порачките по пат на e-mail:

1. обраќање на компанијата со цел да се надмине спорот;
2. обраќање до Better Business Buero (BBB) во областа во која живее потрошувачот или област блиска до компанијата;
3. обраќање до најблиската државна или локална канцеларија за заштита на потрошувачите;
4. поврзување со новинари, локални новини, телевизии и радиостаници, обраќање до Direct Marketing Association (DMA), писмено обраќање со адреса во Вашингтон;
5. обраќање до поштенски инспектори преку локалната пошта за да направат инспекторска проверка.

Новото опкружување наречено кибернетски простор (cyberspace) со милиони компјутери поврзани со помош на глобални мрежи (особено со актуелниот Интернет), канцелариски системи со брзи локални мрежи, нови услуги online, е-пошта, телеграфски сервиси, безжична комуникација базирана на микробранови „кули“ кои вршат голем дел од телефонскиот сообраќај и пренос на податоци и синхронизирани комуникациони сателити на геостационарни орбити или нисколетачки сателити што брзо кружат околу Земјата, како и многу други информациско-комуникациони достигнувања, ги изменија бројните постулати на правото затоа што се изменети барањата што се поставуваат при нивното користење. Во таа смисла се и настојувањата на САД и во оваа сфера да им обезбедат адекватна заштита на потрошувачите како корисници.

Многу важна област за потрошувачите според Американската адвокатска канцеларија се закупните односи (кои се договорни односи, но имаат

¹¹⁵Consumer Federation of USA, North American Consumer Protection Investigators 2012 Consumer Complaint Survey Report, July 31, *North American Consumer Protection on Investigators*, 2013.

определени специфики во уредувањето). Во оваа смисла особено се укажува на важноста на сојузниот Fair Housing Act.¹¹⁶

Исто така се обрнува внимание на најважните клаузули за договорот за закуп на станбен простор (простор за живеење) како што се начинот на плаќање на закупнината, одржувањето на станот, можноста за продажба на станот во периодот кога е даден во закуп, можностите за давање под закуп и сл., можностите за обнова и раскинување на договорот и сл., конфликтите и начинот на решавање на конфликтите помеѓу закуподавецот и закупецот и сл. Во таа смисла особено се укажува на можноста за решавање на споровите предт.н. *Landlord-tenant court*¹¹⁷ и *housing court*.¹¹⁸ Станува збор за Судови предвидени со законодавствата на поголемиот број држави во САД, кои се карактеризираат со поголема брзина на решавање на споровите помеѓу закуподавците и закупците. Можностите за регистрација на закупниот однос во специјални регистри за да се извести јавноста и сл.

Како посебно важна област за заштита на потрошувачите и на нивните права е резервирањето хотели, превоз (авионски, железнички, автобуски и сл.), разни туристички тури и патувања, особено кога е неопходно да се плати определена сума однапред за резервирањето.

Постојат правила во однос на авионскиот превоз и задоцнувањата. Овие правила се применуваат како исклучоци и под определени услови. U.S. Department of Transportation објави еден памфлет наречен „*Права на оние што летаат*“, во кој се содржани сите информации во однос на летањето со авиони. Доколку потрошувачот мисли дека постои определена злоупотреба, треба да укаже на тоа, а може и директно да се обрати до Министерството за транспорт. Во време на голема конкурентност помеѓу авионските агенции тие се трудат што повеќе да ги задоволат барањата на своите корисници.

Постои, исто така, регулатива во однос на можностите за користење потрошувачки кредити, кредитни картички, тековни сметки и други услуги што банките и финансиските институции им ги даваат на потрошувачите. Важна

¹¹⁶Fair housing act (as amended)(title viii of the 1968 civil rights act), достапно на: http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/program_offices/fair_housing_equal_opp/progdesc/title8, [пристапено на 24 август, 2015].

¹¹⁷http://www.dccourts.gov/internet/superior/org_civil/landlordtenant.jsf, [пристапено на 26 јули, 2015].

¹¹⁸<https://www.nycourts.gov/courts/nyc/housing/>, [пристапно на 16 јули, 2015].

материја за заштитата на потрошувачите е областа на осигурувањето. Во САД постојат голем број можности и начини за осигурување и остварување на правата од осигурување и голем број компании што се занимаваат со оваа дејност. Адвокатската асоцијација на Америка им препорачува на потрошувачите како да одберат добар систем на осигурување, на кои клаузули да обрнат внимание во договорот за осигурување што да направат за да можат да ги остварат своите побарувања.¹¹⁹

Со цел да има што поголема заштита на потрошувачите во САД освен владини има и голем број невладини организации на потрошувачи од различни области на примена на потрошувачкото право. Постојат голем број списанија во кои потрошувачите можат да се информираат за своите потрошувачки права, начините на остварување, црните листи на трговците што ги повредиле правата на потрошувачите итн.

Следејќи го концептот и пристапот на Амеианското право на заштита на потрошувачите, што детално ги предвидува правата на потрошувачите и сите сфери на општественото живеење, ЕУ под влијание на САД почна да пристапува кон креирањето на истиот правен режим. Неговото влијание е очигледно и преку законодавствата на земјите членки и тоа како на земјите со статус на земја членка, така и на земјите со статус на „кандидат“ за земја членка на ЕУ (*вклучувајќи ја и Република Македонија*).

3. Законодавството на ЕУ на полето на заштитата на правата на потрошувачите

Земајќи ги предвид бројните и различни збиднувања на полето на потрошувачкото право на територијата на ЕУ во последните неколку децении сите законски иницијативи, воспоставени практики од Американскиот правен систем, судски и арбитражни пресуди со право се креираа и имплементираа во рамки на ЕУ.

На Европската Унија и е потребно големо внимание за да ги заштити здравјето, безбедноста и економската благосостојба на потрошувачите.¹²⁰ Во

¹¹⁹ Consumer protection Survival guide, Act, a consumer has several basic rights, 2002.

¹²⁰ Valant J., Consumer protection in European Union, European Parliament Research Service, In-depth analysis, 2015. Достапно на интернет: <http://www.eprs.ep.parl.union.eu>, [пристапно на 12 август, 2015].

контекст на ова е постојаната и агресивна кампања за заштита и промоција на правото на информации и образование, преземање на чекори за да им помогне да ги заштитат своите интереси и охрабрување на потрошувачите во иницијативите и постапките за заштита. Бројни и разнолики се здруженијата на граѓаните и невладините организации во рамки на ЕУ чијшто главен акцент е токму на заштита на ова категорија субјекти преку заштита на нивните права како потрошувачи.¹²¹

Директивите на Европската Унија од областа на заштитата на потрошувачите, претставуваат извор на потрошувачкото право за земјите-членки на Европската Унија и основа за хармонизација на националните законодавства. Меѓутоа, директивите на Европската Унија не можат да се анализираат сами за себе бидејќи и тие во основа се базираат на основните осум смерници за заштита на потрошувачите усвоени од страна на Организацијата на обединетите нации во 1985 година и тоа:

- *Правото на задоволување на основните потреби - достапност на најнужните производи и услуги: храна, облека, станбен простор, здравствена заштита, образование и хигиена;*
- *Правото на безбедност на производите и услугите - заштита од производи, производни процеси и услуги штетни за животот и здравјето;*
- *Правото на информираност - располагање со факти од значење за правилен избор и заштита од невистинито, некоректно рекламирање или ознаки на производите, кои можат да доведат до заблуда;*
- *Правото на избор - можност за избор помеѓу повеќе производи и услуги, по пристапни цени со гарантирано добар квалитет;*
- *Правото да бидат земени предвид интересите на потрошувачите во креирањето и спроведувањето на политиката на Владата;*
- *Правото на надомест на штета - добивање правичен надомест за оправдана рекламација, вклучувајќи и надомест за невистинито прикажување на својствата на производите и услугите;*
- *Правото на образование на потрошувачите - здобивање со знаења и способности за правилен и сигурен избор на производи и услуги;*

¹²¹ http://ec.europa.eu/consumers/eu_consumer_policy/index_en.htm

- *Правото да се живее во здрава животна средина.*¹²²

Усвоените постулати на кои се базира целокупното потрошувачко право на ЕУ имаат пред се за цел воспоставување безбедност на производите и услугите, односно гаранција за потрошувачот дека производите и услугите што се нудат на пазарот ги исполнуваат условите во поглед на безбедноста со што се заштитува животот и здравјето на потрошувачите.

Принципите укажуваат и на потребата од унапредување на економските интереси на потрошувачите, а тоа е особено: некоректното, нецелосното или погрешното обележување на прехранбените и производите за општа употреба, измамничкото рекламирање, нелојалната конкуренција како и други прашања од интерес за потрошувачите. Не намалувајќи го значењето на сите осум смирици, поподробно ќе се задржиме на следните пет постулати/насоки:

3.1. Право на потрошувачите на задоволување на основните потреби

Принцип на задоволување на основните потреби на човекот како потрошувач го претставува правото на потрошувачите на задоволување на основните животни потреби, особено правото на здравствено исправна храна. Во насока на ова, ООН предлагаат државите во што е можно поголема мера, да ги усвојат стандардите на ООН за исхрана и земјоделие (FAO), како и Светската здравствена организација (WHO) во рамките на која е изграден Codex Alimentarius.¹²³ Оваа област се однесува особено на прехранбените продукти наменети за населението, како и на прашањата за станбен простор и здравствена заштита.

Проблемите на потрошувачите сврзани со ова право, во огромна мера се разликуваат помеѓу развиените земји и земјите во развој и покрај настојувањата на ООН тие разлики да се намалат. Прописи што се однесуваат на главните хемиски супстанции што можат да ја загорзат здравствената исправност на прехранбените продукти, а тоа се пестицидите, адитивите и разните контаминенти.

¹²²Во рамки на ЕУ, заштитата на правата на потрошувачите се третира и перцепира како заштита на фундаменталните права на човекот. Во контекст на ова, види: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/index_en.htm, [пристапно на 14 август, 2015].

¹²³General principles of food hygiene cac/rcp 1-1969и Understanding the Codex alimentarius, World Health Organization, Rome, 2015.

По усвојувањето на Резолуцијата за безбедност на потрошувачите во 1987 година од страна на Советот на ЕУ¹²⁴ во која се истакнува дека на пазарот можат да се изнесуваат само сигурни производи, во ЕУ се донесени поголем број прописи за прехранбените производи, лековите, фармацевтските производи и за предметите за општа употреба. Осврто на овие прописи би содржел неколку томови, па од таа гледна точка во интерес на трудот се спомнуваат само некои од овие прописи.

Директивата 95/2/ЕС, усвоена од Европскиот парламент и Советот во 1995 година, се однесува на адитивите за храна што не се наменети за боење и засладување. Оваа директива е дополнување на Директивата 89/107 (се однесува на адитивите што се користат при производството или подготовката на прехранбени производи наменети за човекова исхрана). Во прилог на Директивата во 89/107 е списокот на адитиви што можат да се користат за таа намена.

Во врска со контролата на прехранбени производи во ЕУ се донесени повеќе прописи од кои посебно се издвојуваат Директивата на Советот 89/397 за официјална контрола на прехранбените производи и Препораката на Комисијата 94/175 од 11 март 1994 година со што се предвидува координирана програма за официјална контрола на прехранбените производи. Директивата 89/397 ги содржи основните принципи за вршење службена контрола на прехранбените производи. Под ова се подразбира контрола што се врши од страна на овластените теласо цел утврдување дали производите, додатоците (како што се адитивите, витамините, минералните соли, примесите и другите адитиви и материјали) и предметите што доаѓаат во контакт со прехранбените производи се во согласност со одредбите чија цел е спречување на ризикот по здравјето на луѓето, гарантирање на чесните трговски трансакции или заштита на интересите на потрошувачите, вклучувајќи го и нивното информирање.

Со Директивата се утврдуваат мерките за отстранување (привремено или трајно) прехранбени производи од пазарот ако при контролата е утврдено дека се неисправни и можат да го загрозат здравјето на луѓето. Контролата ги

¹²⁴Council Resolution of 25 June 1987 on consumer safety, *Official Journal C 176*, 04/07/1987 P. 0003 – 0003, http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.1987.176.01.0003.01.ENG, [пристапено на 31 септември, 2015].

опфаќа сите фази од производството, изработката, увозот во Европската Унија, обработката, складирањето, превозот, дистрибуцијата и продажбата. Контролата и анализата на храната ја вршат овластени лаборатории. Директивата содржи детални одредби за обврската на државите-членки да донесат прописи за контролорите (правни или физички лица). Според член 14 од Директивата, секој први мај, државите се должни на Комисијата да и достават соодветни информации за промената на програмата за контрола, наведувањето на критериумите што ги користеле, бројот и видовите на контролите што се извршени, бројот и видовите на прекршоците што се утврдени со таа контрола.

Примената на Препораката за координирани акции во поглед на контролата на здравствената исправност на храната довела до констатација дека ваквата контрола предизвикува огромни трошоци кои подоцна се одразуваат на потрошувачите преку покачувањето на цената на производите. Согласно со последново во рамките на Комисијата се одлучило координираните тестови да се вршат само за производи за кои најнапред можело да се посомнева во нивната исправност (месните паштети во малопродажбата, смрзнатата риба и производите од риба, како и овчето и козјото млеко од кое се прави сирење).

На контролорите им е посочено особено и со внимание да го проверуваат присуството на алфа-токсин Б1 и тоа пред се на производите наменети за детската исхрана. Комисијата ги усвои и Правилата 2251/92 од 1992 година за контрола на квалитетот на свежото овошје и зеленчук. Овде се наведуваат дефиниции на поими и методот на контрола.

3.2. Право на безбедност - заштита од производи, производни процеси и услуги штетни за животот и здравјето

Еден од првите акти во врска со општата безбедност на потрошувачите секако дека е спомнатата Резолуција, усвоена од Советот на ЕУ од 1987 година, во која на многу јасен начин е искажана определбата на ЕУ за безбедност на потрошувачите, како една од стратешките цели на Унијата.¹²⁵ Со

¹²⁵http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=uriserv:OJ.C_.2015.335.01.0001.01.ENG, [пристапено на 21 септември, 2015].

Резолуцијата децидно е кажано дека за пазарот на ЕУ може да биде дозволен пласман само на производи што се сигурни.¹²⁶

Врз основа на начелата содржани во Резолуцијата, Советот во 1992 година ја усвоил Директивата 92/59, која се однесува на општата безбедност на производите (General product safety). Оваа Директива за сите членки на ЕУ стапи во сила во 1994 година. Во Директивата се дадени дефиниции за: производ, безбеден производ, опасен производ како и одредување на поимот: производител, трговец (дистрибутер). На државите, членки на ЕУ, им се налага да донесат законски, подзаконски и административни прописи со кои производителите и трговците ќе бидат обврзани да ги почитуваат условите за безбедност содржани во Директивата.

Советот на ЕУ, една година по усвојување на Директивата 92/ 59 ги усвои Правилата 339/93 кои се однесуваат на увоз на производи од трети земји, со што се утврдува дека на пазарот на ЕУ можат да бидат увезени производи што по безбедносните стандарди одговараат на условите предвидени со Директивата 92/59.¹²⁷

Одговорност на производителот за телесни повреди и смрт причинети од производи наменети на потрошувачите. Советот на Европа во 1977 година ја усвојува Европската конвенција за одговорност на производителот за штета од производот. До усвојување на оваа Конвенција дошло под притисок на јавноста, особено поради недоволно испитаните нови производи кои ги загрозуваат безбедноста, животот и здравјето на луѓето.

Конвенцијата содржи 19 члена, а од правен аспект е значајно да се истакне дека Советот, во заземање основен став по принципот на одговорност

¹²⁶Report by the Secretary of State for Business Innovation & Skills For the period 1 April 2008 – 31 March 2013, Presented to Parliament pursuant to section 42 of the Consumer Protection Act 1987 and Regulation 32 of the General Product Safety Regulations 2005.

¹²⁷Во март 1992 година ЕУ усвои неколку значајни директиви што се однесуваат на фармацевтските производи, воврска со производството, продажбата, обележувањето и рекламирањето на тие производи. (Директиви: 92/27; 92/27;92/28) и тоа: *козметички производи*: ЕЕЗ во 1976 година ги донесе првите прописи за козметичките препарати, со кои од државите-членки се бара да ги усогласат своите прописи со Директивата 76/768. Оваа Директива подоцна е некоку пати дополнувана; *Безбедност на детските играчки* - ЕЕЗ во 1988 година ја усвојува Директивата 88/378 за приближување на прописите на државите-членки во поглед на безбедноста на детските играчки. Во Директивата е содржана дефиниција за поимот играчка, условите и стандардите што треба да ги исполнуваат за да се појават на пазарот на ЕУ, како и постапката при појава на ризични играчки на пазарот, односно преземањето мерки за повлекувањето на таквите играчки од пазарот.

на производителот, се определил за одговорност без вина, (strict liability) која по своите карактеристики потсетува на објективна одговорност. Во прилог на одговорноста без вина се наведува фактот што потрошувачот има доверба во производот што му е понуден од продавачот. Производителот одговара за штеташто ја предизвикал неговиот производ, било да знаел, да не знаел или да не можел да знае за недостатокот". Во случај на телесни повреди или смрт од таков производ производителот е должен да плати надоместок, предвиден со Конвенцијата.

Што се однесува на лицата спрема кои производителот е одговорен, Конвенцијата не наведува кои лица, но по општо прифатената практика тоа е пред се лицето што претрпело штета, а тоа значи непосредниот корисник на производот со недостаток. Се јавува проблем кога производот со недостаток предизвикал смрт на лицето, односно се поставува прашањето дали во тој случај се гаси одговорноста на производителот или останува одговорноста и спрема наследниците на умреното лице.

Штетата што може да ја трпи потрошувачот од производ со недостаток може да биде различна по вид и големина, а може да се однесува на животот и здравјето, како и на имотот на лицето. Кога станува збор за штета на имотот, таа штета може да биде непосредна или посредна, а зависно од видот се утврдува и одговорноста на производителот. Производителот може да се ослободи од одговорност ако докаже дека оштетеното лице придонело за настанување на штетата.

3.3. Право на информираност на потрошувачите

Правото на информираност претставува право на достапност на вистинити и разбирливи информации до потрошувачите, како и право да бидат запознати со сите соодветни информации што се однесуваат на безбедноста, квалитетот на производите и услугите и фактите што имаат одредено влијание на спомнатите својства.¹²⁸

Правото на информираност е дел од законодавствата на сите компаративни правни системи. ЗОО во контекст на ова во член 130 и 131 каде

¹²⁸Key facts on the new EU Consumer Rights Directive, June, 2014, достапно на официјалната страница на Европската Унија, [пристапено на 16 септември, 2015].

што го уредува прашањето за поимот на „општите услови“ и „правните последици од нечесните клаузули кај општите услови за работење,“ изречно предвидува дека во случај на потрошувачот да не му бидат јасни правилата на кои се обврзува (или да не можеле да му бидат јасни), нема обврска во смисла да конкретното право дело да настанало. Следствено, информираноста е во тесна врска со јасноста и разбирливоста на правилата, и квалитетот, условите, својствата на стварите што се предмет на продажба.¹²⁹

Во одредени земји и меѓународни организации се донесуваат посебни прописи со кои прашањето на информираност детално се регулира. Од оваа насока на ООН може да се заклучи дека се во прашање два конкретни вида на правото на информирање од аспект на потрошувачот, а тоа се: правото на заштита од нечесно рекламирање и заштита од ознаки на производите што можат да доведат до заблуда.¹³⁰

Усогласувањето на прописите на ЕУ за рекламирањето во почетокот не се однесувапо на потрошувачите, туку овие одредби се наоѓале во прописите за нелојалната конкуренција. Заштитата на потрошувачите од нечесна реклама (unfair advertising) и потребата ЕУ во оваа област да донесе соодветни прописи се појавила во 1993 година. Токму ова придонесе кон потребата да се регулира и заведувачкото, измамувачко рекламирање (misleading advertising).¹³¹

Директивата 84/450 од 1984 година се однесува на усогласување на законите, подзаконските и управните прописи на државите-членки, кои се однесуваат на измамувачко рекламирање. Втората Директива, усвоена во 1991 година 91C 180/15, во некои делови ја менува Директивата 84/450. Со последната Директива пропишана е минимум заштита, со тоа што на државите-членки им се остава простор за донесување одредби заради обезбедување повисок степен на заштита на потрошувачите.

Со Директивата 84/450 став 2 член 2 воопштено е дефиниран концептот на измамувачкото рекламирање. Под овој термин се подразбира реклама што

¹²⁹The European Union (consumer information, cancellation and other rights) regulations 2014. Достапно на официјалната страница на Европска Унија. [Пристапено на 12 септември, 2015].

¹³⁰Види повеќе за ова: Truth in Advertising, Federal Trade Commision, Protecting America's Consumers, Rhodes A., Wilson C. M., False Advertising and Consumer Protection Policy, School of Business and Economics, Loughborough University, UK.

¹³¹Girimaji P., Misleading Advertisements and Consumer, Consumer Education Monograph Series-2, Centre for consumer studies, Indian institute of public administrationsenior journalist & consumer activist, 2013.

во кој било вид ги заведува или лесно може да ги заведе лицата за кои е наменета или до кои стасува и која заради својата измамничка природа може да влијае на нивното економско однесување, или реклама која од истите причини може да го оштети конкурентот. Во член 4 се наведува дека лицето што сака да поднесе тужба против лицето што се послужило со ваква реклама не мора да докажува дека дошло до вистинска штета, ниту е потребно да се докажува дека лицето што стои позади ваквата реклама постапило со намера или невнимание.

Со Директивата 89/552 се дефинира телевизиската реклама како и спонзорство во услови под кои е тоа дозволено. Детално е утврдено како и колку долго може со реклама да се прекинуваат телевизиските програми и се наведува дека рекламирањето не е дозволено при преноси на црковни обреди и служби. Понатаму, се наведува дека рекламата преку телевизијата не смее да влијае на човековото достоинство, со неа не смее да се врши дискриминација по раса, вера, пол, религија, националност, не смее да се поттикнува однесување што е штетно за здравјето и безбедноста на луѓето или за животната средина. Во оваа Директива се содржани посебни одредби за рекламирањето цигари, фармацевтски производи и алкохолни пијалоци.

Во член 16 се утврдени критериумите на рекламирање производи за децата. Прашањата за забрана на рекламирање на тутунските производи подолг период наидуваа на отпор во рамките на Европската Унија, од познати причини, а тоа се огромните профити во оваа индустрија. Беше истакнувано дека ако ЕУ го забрани рекламирањето на тутунските производи ќе се загрози едно од основните права на ЕУ, а тоа е слободната циркулација на стоки и отстранување на квантитативните ограничувања помеѓу државите - членки (согласно со член 30-40 од Римскиот договор, односно Договорот од Мاستрихт).¹³²

Меѓутоа оние што се залагаа да се забрани рекламирањето на тутунските производи го истакнуваа член 36 од Римскиот договор со кој се дозволени прописи за забрана „доколку се однесуваат на причини од јавниот морал, јавната безбедност, животот и здравјето на луѓето, животните и

¹³²http://europa.eu/eu-law/decision-making/treaties/index_en.htm, [пристапено на 22 август, 2015].

растенијата, заштитата на националните, културните, историските и археолошките вредности, индустриската и трговската сопственост".

Во 1989 година Советот ја усвоил Директивата 89/552, каде што во член 13 е децидно наведено дека сите видови на рекламирање цигари и други тутунски преработки се забранети. Директивата на Советот на ЕУ 89/552 (чл.15) одредува дека рекламирањето алкохолни пијалаци е дозволено само ако се исполнети одредени услови: да не им се наменети на малолетници, со рекламата да не се поттикнува впечатокот дека со конзумирањена пијалокот се стимулираат спортските, сексуалните и други активности ниту дека количеството алкохол во пијалокот придонесува за нивниот квалитет. Исто така се наведува дека при рекламирањето не смее да се истакнува дека пијалокот има одредени терапевтски својства или дека помага при разрешување на личните проблеми. Обележувањето на производите ги опфаќа прашањата како што се: упатство за користење, декларација, краен рок на употреба, цената, укажување на штетноста на одредени производи како и правата на потрошувачот доколку производителот не се придржува кон пропишаните услови за пуштање во промет на одредени производи.

Советот на ЕУ во 1993 година усвоил Резолуција за идните активности во врска со обележувањето на производите од интерес за потрошувачите. Во Резолуцијата се истакнува големиот интерес на потрошувачите за добивање информации, што доведува до почитување на принципот натранспарентност, со што се обезбедува хармонично функционирањена внатрешниот пазар на Унијата.

Обележување на земјоделските и на прехранбените производи. Во поглед на обележувањето на земјоделските и на прехранбените производи особено се значајни Правилата на Советот 208/92 за заштита на географските индикации и одредување на потеклото на земјоделските и прехранбените производи, како и двете Директиви на Советот што се однесуваат на обележување на прехранбените производи.¹³³

¹³³Со правилата на Советот се утврдува дека целта на тие правила е заштита преку одредување на потеклото и географските индикации на земјоделските производи наменети за човекова исхрана. За да може производот да се заштити со одредување на потеклото (PDO - protect designation of origin), или со заштитена географска индикација (PGI - protect geographical indication) во спецификацијата со производот треба да бидат наведени следните податоци: име на земјоделскиот или прехранбениот производ, опис на производот (со наведување на

Со посебни одредби во Правилата е одреден начинот на кој се врши контролата, како и условите што треба да ги исполнуваат овластени контролни организации во поглед на принципите на објективност и совесност како и квалификациите на стручните лица што ја вршат контролата.

Трошоците за контрола предвидени со Правилата (член 10 ст.7) ги сноси производителот што го користи заштитеното име. Во 1992 година се донесени Правила бр.880/92 за шема на признавање на еколошките етикети, односно за шема на еко-обележувањето. Со овие Правила се одредуваат групите производи и еколошките критериуми (чл.5), се предвидува обврска на консултации со одредени интересни групи, услови за доделување „еко-етикета“ како и други прашања. Во поглед на условите за рекламирање се наведува дека тоа може да се прави само кога е „еко-етикетата“ добиена и само за производот за кој е добиена.

Со Директивата 79/112 се наведува дека под обележување (labeling) се подразбираат „зборови, детали, жиг, име, слика или симбол што се однесуваат на прехранбените продукти, а кои се ставени на која било амбалажа, документ, белешка, декларација, прстен или обвивка, кои се приложуваат или упатуваат на такви прехранбени продукти“.¹³⁴ Декларацијата не смее на прехранбените продукти да им придаде својства што тие не ги поседуваат. Во општите одредби за обележување на производите за човекова исхрана се наведуваат и условите што мора да ги исполнува амбалажата со која се пакуваат прехранбените продукти (материјалите од кои е направен производот, изгледот и сл.).

Во оваа Директива се наведуваат податоците што мора да ги содржи декларацијата и тоа: име на производот; список на состојки, кај производите што се продаваат спакувани - нето тежина на прехранбениот производ, рок на минималното траење, посебни услови за сместување или услови за користење, име и адреса на производителот или дистрибутерот, поединости за потеклото,

основниот сировински состав и основните физички, хемиски, микробиолошки и сензорски карактеристики); дефиниција на географската област, детали за контролата, како и детали врз основа на кои на производот можело да му се додели знакот ПДО и ПГИ.

¹³⁴Council Directive 79/112/EEC of 18 December 1978 on the approximation of the laws of the Member States relating to the labelling, presentation and advertising of foodstuffs for sale to the ultimate consumer, достапна на : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/ALL/?uri=CELEX:31979L0112>, [пристапено на 19 септември, 2015].

како и упатство за употреба доколку тие производи не би можеле без упатство да се користат на соодветен начин.¹³⁵

Советот на ЕУ во 1990 година усвои посебна Директива (90/ 496) во која се даваат инструкции за тоа дека на декларацијата мораат да бидат наведени податоци што се однесуваат на: калоричната вредност; протеини, масти, витамини и минерали. Од исклучително важно значење во поглед на прашањето за одбележување на производите е обележување на медицинските производи. Во насока на ова ЕУ ја усвои Директивата што се однесува на рекаламирање и обележување на медицинските производи за човечка употреба (92/28).¹³⁶ Со медицинскиот производ задолжително мора да се приложи и упатство за употреба.¹³⁷

Продолжувајќи ја активноста за ефикасна заштита на потрошувачите, во врска со обележувањето на потрошувачката на електрична енергија на апаратите за домаќинство, Комисијата на ЕУ во 1994 година ја усвојува Директивата 94/2, која се однесува на примена на Директивата 92/75. Се укажува на европскиот стандард EN 153 од 1990 година, усвоен од CEN и CENELEC, со кој се одредува методот за мерење на потрошувачката на енергија на фрижидерите, фрижидерите за длабоко замрзнување и слични апарати. Во членот 2 од Директивата се наведува дека техничката документација мора да содржи: име и адреса на испорачувачот, општ опис на апаратот доволен за разбирање за кој производ станува збор, извештаите за

¹³⁵Согласно директивата и утврдените потреби за означување на производите: не мора да бидат означени состојките кај свежото овошје и зеленчук, газираната вода, ферментираниот оцет, сирењето, путерот, ферментираното млеко и кремките, како и кај производите од само една состојка. Во член 9 од Директивата е утврдено како да се означува рокот на траење. Во Директивата е наведено дека во кодот, шифрата, потребно е да се наведе денот, месецот и годината по хронолошки ред. Кога се работи за прехранбени продукти чиј рок на траење не е подолг од 3 месеци, доволно е да се наведе денот и месецот; за производи чиј рок на траење е подолг од 3 месеци, но не подолг од 18 месеци, доволно е обележување на месецот и годината, а за производи чиј рок на траење е подолг од 18 месеци доволна е индикација само во врска со годината.

¹³⁶Врз основа на оваа Директива, на амбалажата на медицинскиот производ или на самиот производ мора да стојат податоци за: името на медицинскиот производ, активните супстанции што ги содржи, фармацевтскиот облик, посебните услови за чување, крајниот рок на употреба, име и адреса на лицето овластено за дистрибуција на медицинскиот производ, како и број на партијата на производителот на медицинскиот производ.

¹³⁷Bullesbach A., Concise European IT law, The Netherlands : Kluwer Law International ; Frederick, MD : Sold and distributed in North, Central and South America by Aspen Publishers, 2010, p. 297.

мерење, кои се спроведени во согласност со стандардот EN 153 и адекватни упатства за ракување.¹³⁸

3.4. Правото на потрошувачите да бидат застапени и да се организираат за заштита на своите права

Пред повеќе од две децении свеста за потребата од донесување прописи со кои би се обезбедиле интересите на потрошувачите се манифестирала главно преку интервенција на државата во име на потрошувачите на пазарот, донесување голем број прописи за кои стопанствениците сметале дека им ја оневозможуваат слободата на работење и го загрозуваат нивното право на конкуренција. Одговарајќи на овие протести, државата и понатаму ја задржува својата регулативна улога, но во многу дејности започнувајќи го и процесот на дерегулација.

Под дерегулација се подразбира смалување на улогата на државата во донесување прописи што ги загрозуваат стопанските активности. Во последните години во употреба е терминот транспарентност, кој се толкува како достапност на јавноста во работата на стопанските и државните организации. Се смета дека потрошувачите треба да го вградат овој принцип во својата стратегија, заради обезбедување подобра заштита на потрошувачките права и интереси.

Во контекст на ова е Варшавска декларација (1989, во *понатамошниот текст ВД*). Варшавската декларација содржи 13 точки и во неа се наведува дека движењето на потрошувачите е неполитичко, универзално и независно од

¹³⁸Обележувањето на производите е во тесна врска со правата на потрошувачите како корисници на тутун и тутунски производи. Обележување на тутунот и тутунските производи. Во Директивата 89/622 се наведува дека на пакувањето на цигари мора да биде означено количеството катран и никотин, во согласност со стандардот ISO 4387 и методите ISO 3400. Точноста на индикациите на пакувањето се проверува со стандардите ISO 8243. На секое пакување цигари мора на јазикот на земјата во која се продава да стои предупредувањето: „Тутунот сериозно му штети на здравјето“. Со Директивата на Советот 92/41 од 1992 година се додаваат и други предупредувања, како и тоа дека тутунот може да предизвикува рак. Обележување на потрошувачката на енергија на апаратите за домаќинство. ЕУ во поглед на апаратите за домаќинство и нивното обележување има донесено низа правила од кои посебно би укажале на Директивата на Советот 92/41, која се однесува на обележување на потрошувачката на енергија и другите извори во врска со користење на апаратите за домаќинство. Одредбите на Директивата се однесуваат на следните апарати за домаќинство: фрижидерите, машините за перење и сушење апишта, електричните шпорети, бојлерите како и апаратите за разладување и осветлување. Информациите што се однесуваат на потрошувачката на електрична енергија и други видови енергија, како и други важни информации им се доставуваат на потрошувачите во вид на брошури или преку декларацијата (*обележувањето*).

општествено - политичкиот систем. Овде се потсетува на насоките/упатствата на ООН од 1985 година, преку истакнување на потребата овие принципи да бидат внесени во законодавството на секоја земја. Во Декларацијата се наведува дека потрошувачките организации треба да им посветат особено внимание на посебните групипотрошувачи како што се децата, старите, болните. Средствата за информирање можат да одиграат значајна улога во укажување на производите што не се безбедни или се некавалитетни.¹³⁹

Основана е во 1960 година, а во нејзиното основање учествувале организациите на САД, Австралија, Велика Британија, Белгија и Холандија. Седиштето на оваа меѓународна организација е во Лондон и во неа членуваат околу 215 организации на потрошувачи од целиот свет. Организацијата, до 1995 година, беше позната под името IOCU (International organization of consumers unions), а од 1995 под новото име Consumers International. Има пет регионални канцеларии, од кои едната, за земјите во транзиција е со седиште во Лондон.

Други организации на потрошувачи. На меѓународен план постојат и други организации на потрошувачи, меѓу кои: Европското биро на сојузите на потрошувачи (BEUC), Комисијата за организација на семејството (COAFE) и Европската заедница на потрошувачките задруги (EURO - COOP). Во рамките на ЕЗ треба посебно да се истакне Консултативниот совет на потрошувачи на ЕЗ, кој претставувал еден од органите на Комисијата и кој до сега сторил многу на планот на правната заштита на потрошувачите. Основан во 1989 година со одлука 90/55 на Комисијата на ЕЗ имал поголема улога од претходното тело - Консултативниот одбор на потрошувачите од 1973 година.

Во 1995 година, со одлука на Комисијата е основан Комитет на потрошувачите, кој слично како и Советот има претставници од европските

¹³⁹Бледска декларација (1992). Во октомври 1992 година во Блед е одржана регионална конференција под мотото: „Да ја обликуваме свеста на потрошувачот“ на која зеле учество 100 учесници од 21 земја. Основните прашања што се поставуваат со оваа Декларација се однесуваат на: усвојување на детално законодавство за заштита на потрошувачите (со посебен осврт на безбедноста и здравјето на потрошувачите и заштита на човековата околина); ефикасни механизми за остварување на потрошувачките права; едноставни и евтини постапки со цел потрошувачите да добијат обесштетување во случај за тоа да постојат легитимни интереси; развој на програми за образование и информирање на потрошувачите за создавање на нивните права. Види повеќе: Национална програма за приближување на Македонското кон Европското законодавство, Сектор за европска интеграција, Одделение за приближување кон европското законодавство, 2003.

организации за заштита на потрошувачите и претставници од националните и регионалните потрошувачки организации. Комитетот е составен од 20 члена, од кои 15 члена се именувани од организациите на потрошувачите од државите членки на ЕУ, а другите 5 члена се од BEUC, COFACE, EUROCOOP и ETUC. Со Одлуката за основање Комитет за потрошувачите се укинува Одлуката 90/55.

Од гореизнесеното се заклучува дека со самото вклучување во Комитетот на претставници од регионалните потрошувачки организации, третирањето на прашањето за заштита на потрошувачите во рамките на ЕУ претставува едно од најважните прашања за успешно остварување на идејата за единствен пазар.

Стандардите претставуваат најефикасен начин да се определи квалитетот на производот, што е од интерес за крајниот корисник. Националните и меѓународните стандарди настанале со развитокот на информативните системи, од страна на меѓународните организации за стандардизација.

Во рамките на Меѓународната организација за стандардизација (ISO) 1978 година, основан е специјализиран комитет што се занимава со прашања за потрошувачите, а тоа е COPOLCO, со седиште во Женева, што претставува кратенка на англискиот назив ISO Council Committee on Consumer Policy.¹⁴⁰

SECO - (Secretariat Europeen de Coordination pour la Normalisation) Секретаријатот е со седиште во Брисел, е основан со спогодба помеѓу Комисијата на ЕУ и четирите европски организации што ги опфаќаат прашањата за заштита на потрошувачите (BEUC, CES, COFACE и EUROCOOP).

За да се обезбеди учество на претставници на организациите на потрошувачи во работата на SECO, ЕУ секоја година одредува средства со цел тоа учество да се обезбеди, а Органите на ЕУ, Советот и Комисијата, од самиот почеток го поттикнуваат работењето на овој секретаријат преку

¹⁴⁰COPOLCO е основан со цел да ги проучи начините за давање помош на потрошувачите по пат на стандардизација, зголемување на нивното учество во донесување стандарди на национално и меѓународно ниво, како и информирање и образование на потрошувачите од аспект на стандардизацијата. Ова тело треба да биде форум за размена на искуства и учество на потрошувачите во стандардизацијата, примена на стандардите, по секое прашање од интерес за потрошувачите на национално и меѓународно ниво.

учеството на потрошувачите во работата на националните и регионалните организации за стандардизација. Последново, особено со целорганизациите на потрошувачите да изберат свои претставници за комитетите на CEN/CENELEC.

3.5. Право на потрошувачите на обесштетување за настанатата штета во потрошувачкото право

Под ова право се подразбира правото на добивање правичен надоместок за: оправдана рекламација (вклучувајќи го и лажното прикажување на својствата на производите и услугите), некавалитетни производи или незадоволителни услуги. Кога станува збор за обесштетување на потрошувачите, треба да се прави разлика меѓу производи што поради одреден недостаток причиниле штета по животот или здравјето на потрошувачите и производи што поради одреден недостаток потрошувачот не може да ги користи на начин на кој претпоставувал, па поради тоа трпи имотна штета.

Во оваа област особено е значајна Европската конвенција за одговорност на производителот, од 1977 година, во која во член 6 е утврдена постапката за надомест на штета и се утврдува рокот на застареност, кој изнесува 3 години. Истиот рок е предвиден и со Директивата на ЕУ 85/374.¹⁴¹

Рокот на застареност на побарувањето согласно Директивата почнува да тече од денот кога тужителот станал свесен за постоење на штетата, самата штета и идентитетот на производителот. Преклузивниот рок по оваа директива изнесува 10 години, сметајќи од датумот кога производителот го ставил во промет конкретниот производ што ја предизвикал штетата. Со оваа одредба (член 11) од Директивата, е одреден крајниот рок до кој потрошувачот може да поведе постапка и на тој начин е створена правна сигурност дека по истекот на овој рок, производителот нема да одговара, без оглед на штетата што е причинета со неговиот производ.

Во спомнатата Конвенција од 1977 година, се наведува максималниот износ што производителот е должен да го плати, без оглед на последиците што ги предизвикал неговиот производ. Одредувањето на максималниот износ на

¹⁴¹Council Directive 85/374/EEC of 25 July 1985 on the approximation of the laws, regulations and administrative provisions of the Member States concerning liability for defective products, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:31985L0374>, [пристапено на 21 август, 3015].

надоместокот е мотивиран од потребата производителот да не се изложува на ризик да биде финансиски уништен во случај да дојде до исклучително високи штети. Максималниот износ на надоместок не е утврден во Конвенцијата, но во Додатокот се истакнува дека секоја држава при ратификација на Конвенцијата може да изјави дека износот што производителот е должен да го плати ќе се ограничи на износ што е утврден во Додатокот кон Конвенцијата.

На база на гореизнесеното во врска со заштитата на правата на потрошувачите на полето на ЕУ, бројни се директивите, регулативите, комисиите, дирекциите и останатите надлежни тела кои водат сметка за заштита на правата на потрошувачите. Доволна е само површна анализа на решенијата на САД и ЕУ за да се констатира влијанието на правата врз ЕУ. И покрај бројните органи, обемот и темелна легислатива, останува констатацијата дека потрошувачите во делот на заштитата на нивните права сè уште се на ризичен терен.

4. Континенталиот правен систем на заштита на правата на потрошувачите

Ако се направат определени споредби на моделот на пазарната економија и заштитата на потрошувачите во Германија, Британија, Шведска,¹⁴² се доаѓа до заклучок дека меѓу нив постојат суштествени разлики.¹⁴³ Но исто така постојат и неколку суштествени параметри (показатели), кои се заеднички за сите модели и без кои еден конкурентен систем, базиран на пазарна економија не би постоел. Последнава констатација произлегува од неколку базични начела и тоа: слободата на трговијата, слободата на склучување на договори, сигурноста на договарањето, што судството и правната регулатива мораат да го обезбедат.¹⁴⁴

Основите врз кои се базира пазарниот систем се и приватната сопственост на средствата за производство, слободното утврдување на цените и пазарот на хартии од вредност. Во рамките на социјално-пазарниот економски

¹⁴² Во Шведска во 1971 првпат е основан првиот потрошувачки омбудсмент art. 11, the market court act, act of june 29, 1970 (1970:417). 1974, Fred Rothman & Co., South Hackensack, N.J.

¹⁴³ Consumer policy in Sweden, as compared with other member states of the European Union, European commission dg health and consumer protection, 2002, p. 2-37.

¹⁴⁴ King D. B., The Consumer Ombudsman, Saint Louis, University, Stetson University, Commercial Law Journal, 1974, p. 16.

систем на Сојузна Република Германија, од 1949 година па наваму, направени се големи напори во насока на јакнење на позицијата на потрошувачите, преку промовирање активна линија во потрошувачката политика, со што би се редуцирала нивната подредена улога во поглед на производителите и продавачите.¹⁴⁵

Како најплодоносна фаза во историјата на политиката за заштита на потрошувачите е периодот од 60-те и 70-те години, во кој е создадена правната регулатива што и денес се користи во Германија, од страна на разни институции и организации на потрошувачите.¹⁴⁶ Правната заштита на потрошувачите е во тесна врска со создавањето можност потрошувачите да ги осознаат и да ги реализираат своите права наспрема бизнис секторот. Пошироко, овој поим опфаќа и информирање, давање инструкции и совети, а не само декларирање на правата, без можност со нив да се запознаат голем број луѓе. Ова согледување на германската асоцијација за заштита на потрошувачите¹⁴⁷ беше преточено во организирани кампањи за вклучување и проширување на правата на потрошувачите во правната регулатива на национално, европско и на меѓународно ниво.¹⁴⁸

Во поглед на законската регулатива во Германија од аспект на заштита на потрошувачите ги истакнуваме следните закони:

- *Закон за прехранбени производи, кој во 1975 година е изменет со голем број одлуки. Со овој закон потрошувачите се штитат од производи опасни за здравјето, како и од производи со кои тие се доведуваат во заблуда. Со истиот закон е ставена забрана на продажба и*

¹⁴⁵Во контекст на ова го истакнуваме продавачот и производителот од причина што потрошувачот речиси согласно сите правни системи има право да побара обештетување и заштита на сопствените права како во односна производителот, така и во однос на продавачот на стока и услуга.

¹⁴⁶German institutions of consumer policy, Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz – Federal, Ministry of Food, Agriculture and Consumer Protection, 2012, p. 3-14.

¹⁴⁷Contribution to the Revision Process on the United Nations Guidelines For Consumer Protection (1985 – 2013) by Germany, 2013. Види повеќе: <http://en.vzbv.de/>. [пристапено на 23 септември, 2015].

¹⁴⁸Потрошувачите, организирани во најмоќната организација за заштита на нивните права "AgV", успеаја да најдат вистинско место и учество во бројни комитети во државата и тоа: при Министерството за економски работи, Сојузното министерство за прехрана, земјоделие и шумарство, Комисијата за стандардизација при Германскиот институт за стандардизација, како и на европско ниво, во Советот за совети на потрошувачите во Комисијата на Европската заедница.

дистрибуција на прехранбените производи што се ризични за здравјето.

- Закон за општи одредби и услови во деловните договори, донесен во 1977 година. Овој закон има исклучително значење за потрошувачите. Основно што обезбедува Законот е еднаквост на договорните странки, со внимание да не биде оштетен потрошувачот. Во Законот се содржани одредби со кои се назначуваат здруженијата на потрошувачите како носители за преземање правни дејствија против неправедни договорни услови.
- Закон за дописна практика донесен во 1977 година - донесен е заради превенција на дубиозите во образовниот сектор.
- Закон за лекови, кој стапи во сила 1978 година - предвидува одредби со кои се заштитуваат пациентите од штета врз здравјето предизвикана од употреба на лекови. Во 1986 година се донесени нови одредби во Законот за лекови.¹⁴⁹
- Закон за сигурност на опремата за домаќинството - дополнет во 1979 година со воведување на стандардите за сигурност, познати по кратенките "TC".
- Закон за патни договори - донесен 1979 година, како одговор на долгогодишното барање од страна на Здруженијата на потрошувачите. Со овој закон е зајакната правната позиција на патниците за време на пакет-аранжманите за патување.
- Закон за правни совети - донесен во 1980 година. Со овој закон е направен важен чекор во зголемување на правата на потрошувачите. Се обезбеди здруженијата на потрошувачи да бидат овластени за давање правна помош.
- Покрај овие закони, кои делуваат многу импозантно и во голема мера го штитат потрошувачот, важни се и Законот за детергенти за перење и чистење, Законот за потрошувачки кредити, Законот за забрана на нелојалната конкуренција (1986) и други закони.

¹⁴⁹Види повеќе: <http://www.worldwideconsumers.org/about-us/our-services/international-consumer-association-info/federation-of-german-consumer-organisations-vzby>, [пристапено на 25 октомври, 2015].

Програмата за заштита на потрошувачите, прокламирана од Европската Унија, преку петте основни права на потрошувачите, остава простор за усогласување на правната регулатива на европските земји, во поглед на оваа заштита. Во сите овие земји се јавува потреба од инкорпорирање на директивите на Европската заедница во националниот систем, со оглед на тоа дека и во рамките на Заедницата не е постигнато секаде исто ниво на заштита на потрошувачите.¹⁵⁰

5. Англосаксонскиот правен систем на заштита на потрошувачите преку работата на Народниот правобранител

5.1. Велика Британија

Заштитата на правата на потрошувачите во Велика Британија се остварува преку владини организации и тела, локалната власт и други организации.¹⁵¹ Заштита од аспект на активностите на овие органи се однесува на управно правната заштита. Потрошувачите имаат право да ги заштитат своите права и согласно договорното право на Велика Британија.¹⁵²

Покрај Министерството за трговија и индустрија, кое е најважно владино тело што се занимава со политиката за заштита на потрошувачите, важна улога имаат Министерството за земјоделие, рибарство и прехрана и Министерството за заштита на животната средина.¹⁵³

Како независен владин оддел во спроведување на политиката на потрошувачите, посебна улога има Канцеларијата за праведна трговија, која работи на проблемите на праведната трговија и конкурентност на пазарот. Политиката за заштита на потрошувачите се формира во рамките на локалната власт. Потрошувачите организирани во разни форми влијаат на владините органи и на Парламентот за донесување соодветна законска регулатива за

¹⁵⁰Види повеќе за потребата и перспективите од харонизацијата на националното право со директивите на ЕУ кај: Luczak A., Evolution of consumer protection law in the light of the proposal for harmonizational Directive on consumer rights and Rome I regulation, Wroclaw Review of law, administration & Economics, 2011, p. 122.

¹⁵¹<https://www.ukecc-services.net/ukycr.cfm>, [пристапено на 21 октомври, 2015].

¹⁵² Parry D.H., The sancity of the contracts in English Law, The Law Book Co., Australasia Pty Ltd., 2009.

¹⁵³A quick guide to competitionand consumer protection lawsthat affect your business, Office of Fair Trading, p. 6-32.

заштита на потрошувачите. Донесените законски прописи се спроведуваат преку органите на локалната власт.

Една од најзначајните организации за заштита на потрошувачите е Здружението на потрошувачите (Consumers 'Asotiation), како целосно независна организација, со целосно самофинансирање и големо влијание во спроведувањето кампањи во врска со прашања поврзани со квалитетот на прехранбените производи, финансиските услуги, публикации и други активности.

Друга влијателна организација на потрошувачите е Бирото за совети на граѓаните (*Consumers advice bureaux*)¹⁵⁴ со изразена соодветна улога во поглед на едукација на потрошувачите за нивните права и начинот на остварување на истите. Владата на Велика Британија, поаѓајќи од основната идеја да се подигне стандардот на услугите во јавната потрошувачка и истите да станат поприфатливи за крајните потрошувачи, воспостави обврска, јавните услужни дејности да имаат одредени правилници за однесување, кои ќе бидат од помош за граѓаните - корисници на услуги. При тоа се поаѓа од следните принципи:

1. *Информирање и отвореност - веродостојно информирање, дадено на јасен јазик, пристапно до граѓаните - корисници на услуги;*
2. *Стандарди, кои мора да се точно одредени во поглед на услугите што индивидуалните потрошувачи оправдано ги очекуваат;*
3. *Избор и консултации, што подразбира уважување и разгледување на мислењата на корисниците за нивото на услугите и приоритетите во однос на нивното подобрување;*
4. *Љубезност и спремност да се помогне - се подразбира однос спрема корисниците од страна на вработените во услужните дејности. Тие задолжително треба да носат беџ на кој е запишано нивното име и услугите да ги даваат на сите заинтересирани корисници.*¹⁵⁵

Со оглед на тоа дека основната цел во политиката во последниве 15 години, во Велика Британија беше приватизација на јавниот сектор, снабдувањето со електрична енергија, вода, гас и телекомуникациите се во

¹⁵⁴<https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/>, [пристапено на 12 јули, 2015].

¹⁵⁵Consumer Protection and Representation in an Independent Scotland: The Scottish Government, p. 11-28.

приватни раце.¹⁵⁶ Владата изгради посебен систем за контрола на работењето на овие компании, за што појдовна основа претставуваше потребата да се овозможи подобра услуга за потрошувачите. Со контролата се овозможува овие компании да не ја злоупотребат својата монополска положба. За таа цел се основани повеќе канцеларии во одделни области, кои во своите одделенија задолжително имаат и одделение за правата на потрошувачите и разгледување на нивните желби. Во овие области познати се:

- *канцеларијата за телекомуникации;*
- *канцеларијата за електро-регулатива;*
- *канцеларијата за снабдување со вода;*
- *канцеларијата за снабдување со гас.*¹⁵⁷

6. Република Македонија

Историјата на потрошувачкото право во Република Македонија датира од 1980 година, кога во Републичкиот завод за унапредување на домаќинството беше формиран Центар на потрошувачите и корисниците на услуги на Република Македонија.¹⁵⁸ Од тоа време, па сè до 1990 година во тогашниот систем постоеле околу 900 совети на потрошувачи во локалната заедница во Република Македонија.

Советите на потрошувачите во рамки на единиците на локалната заедница дејствувале во насока на почитувањето на европските и светски стандарди на правила за заштита на правата на потрошувачите. Во насока на ова се и насоките за заштита на потрошувачите, познати уште и како осум потрошувачки права, од страна на Организацијата на Обединетите нации во 1985 година. Базичната цел на овие правила е кон воспоставување на безбедност на производите и услугите, односно гаранција за потрошувачот дека производите и услугите што се нудат на пазарот ги исполнуваат условите во поглед на безбедноста, со што се заштитува животот и здравјето на

¹⁵⁶Report of the National Audult office, Update on consumer protection landscape reforms, 2014.

¹⁵⁷Види повеќе: Competition & Market Authority, UK Higher Education providers – Advice on Consumer protection, Law, *Helping you comply with your obligations*, 2015. www.gov.uk/cma, [пристапено на 21 септември, 2015].

¹⁵⁸http://www.evrocentar.mk/index.php?option=com_content&view=article&id=168, [пристапено на 28 август, 2015].

потрошувачите. Насоките укажуваат и на потребата од заштита на економските интереси на потрошувачите, а тоа е особено:

-заштита од некоректното, непотполното или погрешното обележување на прехранбените и производите за општа употреба,

-невистинитото рекламирање, правото на информираност, правото на избор и надомест на штета,

-правото на образование, како и

-правото да се земат предвид интересите на потрошувачите во креирањето и спроведувањето на политиката на Владата.¹⁵⁹

Голем дел од овие права беа содржани и во нашите постоечки закони, но истите беа дисперзирани и поради тоа недоволно достапни до обичниот граѓанин. Од тие причини ОПМ активно беше вклучена во подготовката на новиот Закон за заштита на потрошувачите, со што овие права ќе станат достапни и поприменливи. Значајно е да се напомене дека бројните инспекциски служби во РепубликаМакедонија, како што се пазарната, санитарната, ветеринарната и други инспекции се доста активни и соработуваат со ОПМ и сигурно дека без нивни интервенции не би можеле да бидат соодветно заштитени правата на потрошувачите во нашата земја. Но со оглед на комплексноста на проблематиката, потребно е да се оди кон поширока едукација, развивање систем на информирање и публикации со цел потрошувачите да можат и самите да се штитат од девијантните појави на пазарот, што по правило во развиените пазарни општества го чинат невладини организации што имаат соодветно знаење и искуства во оваа област.

Поради тоа, со право се очекува важен сегмент во спроведувањето на законот да бидат и самите граѓани со нивна активна улога како потрошувачи, во што ќе им помага ОПМ и други невладини организации.

Донесувањето на спомнатиот закон можеби не ги реши сите проблеми, но заедно со уште двата закона, кои се многу значајни, а тоа се Законот против ограничувањето на конкуренцијата и Законот против нелојалната конкуренција, ќе има важна улога во воспоставување подобри услови за пазарно

¹⁵⁹Доволна е површна компаративна анализа на легислативата на ниво на ЕУ за да се утврди дека во основа ова поле на создавање на законодавството на ниво на ЕУ и Република Македонија е речиси во целост хармонизирано и унифицирано на полето на договорното право.

стопанисување и правно регулирање и зајакнување на позицијата на потрошувачите.

Тргувајќи од определбата на РМ за членство во Европската Унија во овој период се води интензивна законодавна активност во насока на хармонизирање на домашниот правен поредок со правниот поредок на Унијата.

Во областа на заштита на потрошувачите се следи овој тренд. Во постапка за донесување се повеќе измени и дополнувања на закони и подзаконски прописи односно донесување нови закони. Позначајни закони се: ЗОО, Закон за стандардизација („Службен весник на Република Македонија“ бр. 54/2002; 84/2012; 23/2013 и 41/2014), Закон за индустриската сопственост („Службен весник на Република Македонија“ бр. 21/2009; 24/2011; 12/2014; 41/2014 и 152/2015), Закон за угостителската дејност („Службен весник на Република Македонија“ бр. 62/2004, 89/2008, 115/2010, 53/2011, 141/2012, 164/2013, 187/2013, 166/2014, 199/2014, 129/2015 и 192/2015), се разбира и ЗЗП, ЗЗПДКО како *sedes materiae* за проблематиката на потрошувачкото право.

160

7. Тенденцијата на развој на правната регулатива во РМ од областа на заштита на правата на потрошувачите

Наоѓајќи се во фаза на усогласување на македонското законодавство со законодавството на земјите членки на Европската Унија, најважен закон што требаше да се донесе е Законот за заштита на потрошувачите (во понатамошниот текст ЗЗП), со кој непосредно ќе се штитат потрошувачите и корисниците на услуги и во центарот на вниманието ќе биде потрошувачот како индивидуи, како и колективитет.¹⁶¹

Тргувајќи од определбата на РМ за членство во Европската Унија, содржината на предложениот текст на ЗЗП, во периодот од 2000 година до донесување на новиот ЗЗП во 2004 година, тргнува од основните директиви на Европската Унија што ја регулираат оваа област, а особено директивите што се однесуваат на квалитетот и безбедноста на стоките и на заштитата на

¹⁶⁰Atanasovska A., Consumers and Consumer protection Law, *Iustinianus Primus Law Review*, Vol. VI, № 11 • volume VI • Autumn 2015.

¹⁶¹United Nations Guidelines for Consumer Protection (as expanded in 1999), New York, 2013.

економските интереси на потрошувачите.¹⁶² Во предлог текстот на Законот се вградени: (1) Директивата од 10 септември 1984 година за оценката на законите и подзаконските акти на државите членки во врска со измамните огласувања (84/450/ЕЕЦ) изменета со Директивата 97/55/ЕЕЦ за споредбените огласувања, (2) Директивата 85/374/ЕЕЦ за одговорноста за дефектните производи, изменета со Директивата 1999/34/ЕЕЦ; (3) Директивата 85/577/ЕЕЦ за заштита на потрошувачите во врска со договорите склучени надвор од деловните простории на продавачот; (4) Директивата 92/ 59/ЕЕЦ за општа безбедност на производите; (5) Директивата 93/ 13/ЕЕЦ за неправедните одредби и услови на договорите; (6) Директивата 97/7/ЕЕЦ и Препораката број 92/295/ЕЕЦ за заштита на потрошувачите во врска со договорите склучени на далечина; (7) Директивата 98/6/ЕЕЦ за заштита на потрошувачите при означувањето на цените на производите што им се нудат на потрошувачите, и (8) Прописите 2037/93 и 2081/92 за заштита на ознаките за географското потекло и ознаките за потеклото на земјоделските производи и прехранбените производи до мерата до која е тоа можно во оваа фаза.

Текстот на предлог Законот се засновуваше врз следните начела: заштита на основните права на потрошувачите; добри деловни обичаи; совесност и чесност; општа безбедност на производите; промовирање на иницијативите што се однесуваат на едукацијата, правото на жалба и обештетувањето; давање механизми на потрошувачите за поефикасно остварување на нивните права; промоција и помош за развој на невладини организации на потрошувачи и заштита на интересите на потрошувачите и други корисници.

Новиот Закон за заштита на потрошувачите како резултат на повеќегодишна работа и усогласување на текстот со законодавството на земјите членки на Европската Унија е донесен во 2004 година („Сл. весник на Р Македонија” бр.38/04 од 17.06.2004 година) и до денес има претрпено повеќе измени („Службен весник на Република Македонија“ бр.77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015, 152/2015), од кои најзначајни се оние донесени на

¹⁶² Во овој сегмент од елаборирање на прашањето за улогата на јавниот обвинител во постапката за заштита на правата на потрошувачите, нема да ги цитираме директивите и регулативите на ЕУ, од причина што истите се цитирани во поимањето на изворите на потрошувачкото право. Исклучок има само во директивите што ги наведуваме прв пат.

03.09.2015 година („Службен весник на Република Македонија“ 152/2015), согласно кој се менува комплетно чл.4 каде се наоѓа поимот потрошувач и според кој ¹⁶³„потрошувач е секое физичко лице кое купува производи или користи услуги за непосредна сопствена потрошувачка во деловни простории на трговецот, надвор од деловните простории како и со договори на далечина за цели кои не спаѓаат во рамките на неговата трговска, стопанска, занаетчиска или професионална дејност;“. Се разбира дека и измените и дополнувањата на ЗЗП, кои се донесени во текот на последните десет години се резултат на постојаната потреба од усогласување на македонското законодавство со законодавството на земјите членки на Европската Унија, како и се поголемата потреба од достапност и применливост на правата на потрошувачите преку пишани документи.

Со новелата од 2008 година на ЗОО е потврдено значењето на заштитата на правата на потрошувачите. Со новелата од 2008, ЗОО ја задржува старата концепциска основа со определени модификации што ги бара новото пазарно стопанисување. Од аспект на потрошувачите, важно е тоа што новиот закон ќе содржи норма со која се гарантираат правата на потрошувачите согласно со овој закон и другите важечки закони во РМ, како и правата на потрошувачите утврдени со меѓународни договори и конвенции што ги прифатила РМ. ¹⁶⁴

Од аспект на потрошувачите, значајни се и промените што се прават во областа на облигациони односи, определувањето на каматите, можноста за внесување на златната клаузула и слично, кои ќе се рефлектираат и врз регулативата на потрошувачките кредити. Останатите одредби што се однесуваат на правата на потрошувачите во однос на гаранциите за својствата на производите, како и надоместувањето на штетата, не трпат посериозни промени, остануваат решенијата што веќе беа презентирани.

Предложените промени на Законот за стандардизација се во насока на прифаќањето на европските стандарди, со што ќе се зголеми и квалитетот на производите што се наоѓаат на македонскиот пазар. Исто така, измените ќе се

¹⁶³Закон за изменување и дополнување на Законот за заштита на потрошувачите, Сл. Весник на Р. Македонија, бр.152 од 03.09.2015 година

¹⁶⁴Harmonization of the legislation of Macedonia with the law of the European Union, *Macedonian Academy of Science and arts*, Book 3, 2008.

рефлектираат и кон означувањето и одбележувањето на производите со што ќе се прифатат европските стандарди во етикетањето. Измените на Законот за индустриска сопственост се во насока на проширувањето на дефиницијата на патент и трговска марка и нивно усогласување со соодветните директиви на Европската Унија и одредбите на TRIPs. Од аспект на заштитата на потрошувачите, Законот за индустриска сопственост нема да претрпи посериозни промени. Во оваа насока се очекува поголема активност на царинските, инспекциските и судските власти.

Новиот Закон за туристичка и угостителска дејност ќе значи посоодветно регулирање на оваа материја во еден пропис. Овој правен режим ќе се рефлектира врз квалитетот на угостителските и туристичките услуги кај кои досега во РМ се забележуваа најмногу повреди на правата на потрошувачи.

Меѓународната соработка во областа на заштитата на потрошувачите ќе наметне постојано следење на состојбите и достигнувањата со потреба од соодветна едукација во оваа сфера, со цел унапредување на правната заштита на правата на потрошувачите и корисниците на услуги во Република Македонија. Особено треба да се потенцира големото значење и потребата од континуирано издавање на Билтенот на потрошувачите на Македонија, кој практично служи за унапредување на знаењата на потрошувачите.¹⁶⁵ Во иднина овој билтен, надополнет со стручни брошури и едукативни семинари во оваа област, ќе придонесе заподобра имплементација не само на Законот за потрошувачите, туку и воопшто за подигање на свеста на македонскиот потрошувач и создавање повисок праг на осетливост кога станува збор за повреда на потрошувачките права.

¹⁶⁵ Содржината на билтените е објавена на <http://www.opm.org.mk/>, [пристапено на 17 октомври 2015].

ТРЕТА ГЛАВА

УЛОГАТА НА НАРОДЕН ПРАВОБРАНИТЕЛ ВО ЗАШТИТАТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

1. Народен правобранител како механизам за заштита на човековите права и слободи

Народен правобранител или Омбудсман е лице, кое најчесто е именувано од Владата или Парламентот и кое е овластено да ги претставува интересите на граѓаните преку постапување по жалби поднесени од поединечни лица. Народен правобранител: институција, обично владино службено лице чијашто работа е да ги испитува и дава извештаи за поплаките и жалбите коишто ги поднесуваат обични луѓе против владата или јавните власти.¹⁶⁶

Народниот правобранител или Омбудсманот е специфичен, посебен, стручен и независен орган со овластувања за заштита на правата на граѓаните, што значи не е законодавно тело, извршна ниту судска власт, а уште помалку државен обвинител или орган на инспекција и надзор. Неговото значење и специфичноста на функцијата е токму во начинот на неговото дејствување и однесување. Методот и начинот на дејствување на Народниот правобранител се состои во давање предлози, совети, сугестии, соработка, подучување, умешност да се сослуша човекот и правовремено да дејствува во насока за остварување на правата на граѓаните. Народниот правобранител како носител на функцијата е транспарентен, а канцеларијата во секој момент е отворена и достапна за секој граѓанин на Република Македонија или секое друго лице. Надлежност на Народниот правобранител е и преземање акции и мерки за заштита на принципот на недискриминација и соодветна и правична застапеност на припадниците на заедниците во државната администрација, во единиците на локалната самоуправа и во јавните институции и агенции.¹⁶⁷

¹⁶⁶Бенедек В., (2006), Разбирање на човековите права- Прирачник за едукација од областа на човековите права, Македонски информативен центар, Скопје, стр. 379

¹⁶⁷http://www.ombudsman.mk/MK/za_narodniot_pravobranitel/za_institucijata.aspx, [пристапено на 22 септември, 2015].

Институцијата Омбудсман по форма и концепција постои околу два века, а своите почетоци ги бележи во Шведска каде првпат е востановена во 1809 година.¹⁶⁸ Омбудсманот во секое општество каде што постои се јавува како механизам кој суштински придонесува во функционирањето на принципот на владеење на правото и претставува фактор кој ги илустрира демократските процеси во една држава. Формирањето на институцијата Народен правобранител (НП) е поврзано со прогласувањето на независност на Република Македонија, односно со воведувањето на демократските принципи на владеење во 1991 година. Народниот правобранител е утврден со член 77 од Уставот на Република Македонија кој е донесен во 1991 година. Првиот Закон за НП Собранието на Република Македонија го усвои во 1997, кога е избран и првиот Народен правобранител кој со своите активности започна во 1998 година. Со овој закон институцијата доби мандат да ги штити уставните и законските права на граѓаните кога истите се повредени од страна на органи и тела на државната администрација или други тела со јавни овластувања. Како одговор на уставните и политички промени по потпишувањето на Охридскиот рамковен договор, во 2003 година донесен е нов Закон за НП, со кој се децентрализира институцијата и се отвораат регионални канцеларии. Со амандманот XI се утврдува начинот на избор на Народен правобранител и со уставните измени, се подигна значењето на оваа институција и неговата улога во заштитата на начелата на недискриминација и соодветна и правична застапеност на припадниците на заедниците во државните органи и единиците на Локална самоуправа.

Народниот правобранител добива право да предлага членови на Комитетот за односи меѓу заедниците во ситуации кога заедниците утврдени со Уставот на РМ немаат свои пратеници, а предлогот се дава по консултации со релевантни претставници на тие заедници.

Во 2009 година донесени се измени и дополнувања на Законот за Народен правобранител со кои се востановуваат посебни одделенија за заштита на правата на децата и на лицата со посебни потреби, одделение за заштита на граѓаните од дискриминација и соодветна и правична застапеност, како и одделение за превенција од тортура и друг вид на сурово, нечовечно

¹⁶⁸<http://www.jo.se/en/>, [пристапено на 14 септември, 2015].

или понижувачко постапување или казнување. На тој начин измените на законот за НП предвидуваат преземање на активности согласно закон и меѓународно ратификувани договори меѓу кои особено важен е Факултативниот протокол кон Конвенцијата против тортура. Со ратификацијата на Факултативниот протокол во 2008 година Народниот правобранител се назначи да ја преземе улогата на Национален превентивен механизам, кој функционално започна со своите активности во 2011 година. Меѓународниот координативен комитет на националните институции за унапредување и заштита на човековите права во октомври 2011 го акредитираше НП со статус Б, кој означува дека институцијата е делумно во согласност со Париските принципи, со што се здоби со право да учествува на меѓународните состаноци на Националните институции за човекови права.

1.1. Надлежности и начин на работа на Народниот правобранител во Република Македонија

Народниот правобранител во вршењето на работите од својата надлежност презема дејствија и мерки за кои е овластен со Законот за Народен правобранител (Сл.весник на РМ бр.60/2003 и 119/2009), заради заштита на уставните и законските права на граѓаните или заштита на начелата на недискриминација и соодветна и правична застапеност на граѓаните кои припаѓаат на сите заедници кога се повредени од органите од членот 2 на овој закон.

Народниот правобранител обезбедува посебна заштита на правата на децата, лицата со посебни потреби и на лицата кои се предмет на тортура и друг вид на свирепо, нечовечко или понижувачко постапување или казнување во органите, организациите и установите во кои слободата на движењето е ограничена. Народниот правобранител презема дејствија и мерки за заштита од неоправдано одолжување на судските постапки или несовесно и неодговорно вршење на работите на судските служби, неповредувајќи ги принципите на самостојност и независност на судската власт (ЗНП, член 12).

Постапката за заштита на уставните и законските права на граѓаните пред Народниот правобранител се покренува со поднесување претставка. Секое лице може да поднесе претставка до Народниот правобранител кога ќе

оцени дека му се повредени уставните и законските права или кога се повредени начелата на недискриминација и соодветна и правична застапеност на припадниците на заедниците во органите на државната управа и од други органи и организации што имаат јавни овластувања (ЗНП, член 13/2). Народниот правобранител може да покрене постапка и по сопствена иницијатива, доколку оцени дека на граѓаните им се повредени уставните и законските права утврдени во ЗНП, во делот на надлежноста и делокругот на работа на НП на Република Македонија.¹⁶⁹

1.2. Организациска структура на Народниот правобранител согласно Законот за Народен правобранител

Организациската структура на Народниот правобранител е утврдена во законот како и во подзаконските акти кои ја регулираат материјата на работење на самата институција. НП е индивидуална функција, иако има десет заменици - четири во централната канцеларија и по еден во регионалните канцеларии. Заради извршување на работите од надлежност на НП се организираат подрачни организациони единици во Тетово, Кичево, Штип, Струмица, Куманово и Битола. Седиште на Народниот правобранител е во Скопје. Покрај тоа што делува како Национален превентивен механизам, НП има и две други единици: за недискриминација и правична застапеност и за заштита на правата на децата и лицата со посебни потреби. Од замениците кои се во централната канцеларија, по еден од нив е задолжен за посебни тематски целини:

- *Граѓански слободи и права и права на припадниците на заедниците;*
- *Права од социјална заштита и социјална сигурност;*
- *Економски права и уредување и хуманизација на простор;*
- *Право на работа, еколошки права и права на корисници на услуги;*

За стручните работи и координација задолжен е генералниот секретар, под кој се наоѓа стручната служба составена од пет организациски единици:

- *Стручно-аналитички работи;*
- *Меѓународна соработка и односи со јавноста;*

¹⁶⁹ ЗНП на Република Македонија, член 43 што се однесува на делокругот на работните задачи на стручната служба и тоа: Општите акти за организација на работата и систематизација на работните места со кои се утврдува и видот и бројот на државните службеници и работниците и нивните работни задачи, ги донесува Народниот правобранител.

- Човечки ресурси и финансиско работење;
- Координација на работата на Народниот правобранител;
- Одделение за ИПА фондови.



Слика 1. Организациона структура на Народен правобранител

Извор:Збирка на прописи, Народен правобранител, Република Македонија, стр.51

Во институцијата работат 75 вработени. Од тие осум се избрани и менувани лица, а 67 се со статус на државни службеници кои се избрани од НП преку Агенцијата за државни службеници. Институцијата особено внимава за еднаквата родова застапеност на вработените, па оттаму во истата има 45 жени и 33 мажи, а мултиетничкиот концепт како и правичната застапеност на заедниците кои живеат во Република Македонија е пресликан во составот на вработените кај Народниот правобранител така што по етничка припадност вработени се 31 Македонец, 31 Албанец, 3 Срби, 3 Роми, 3 Власи, 2 Бошњаци како и по 1 Турчин, и 1 други.¹⁷⁰

¹⁷⁰Состојба на 25.03.2015 година, извор Народен правобранител на Република Македонија.

1.3. Постапување по претставка од граѓанин во постапката за заштита на правата на потрошувачите

Постапката за заштита на уставните и законските права на граѓаните пред Народниот правобранител е бесплатна и се покренува со поднесување претставка. Секое лице може да поднесе претставка до Народниот правобранител кога ќе оцени дека му се повредени уставните и законските права, или кога се повредени начелата на недискриминација и соодветна и правична застапеност на припадниците на заедниците од страна на органите на државната власт, Локалната самоуправа или од страна на други организации со јавни овластувања.

Народниот правобранител во рамките на својата надлежност, од посочениот орган и/или одговорното или раководното лице може да побара потребни објаснувања, информации и докази за наводите во претставката, да го повика службеното лице на разговор, како и да изврши непосреден увид во предметите и работите од надлежност на органите кон кои постапува.

По спроведувањето на постапката и испитувањето на наводите од претставката, правобранителот доколку утврди повреда на правата може да даде препораки, предлози, мислења и укажувања за начинот на отстранување на констатираните повреди; да предложи повторно да се спроведе определена постапка согласно со законот; па дури и да покрене иницијатива за поведување на дисциплинска постапка против службено, односно одговорно лице, а во случаи на сериозно кршење на правата со елементи на сторено кривично дело има право да поднесе барање до надлежниот Јавен обвинител за покренување на кривична постапка.

Народниот правобранител не постапува исклучиво по претставки на граѓаните, туку може до овластените предлагачи да дава и иницијативи за измена и дополнување на закони и други подзаконски акти и да бара нивно усогласување со меѓународни договори ратификувани во согласност со Уставот на Република Македонија, како и да поднесе предлог до Уставниот суд на Република Македонија за оценување на уставноста на законите и уставноста и законитоста на другите прописи или општи акти.¹⁷¹ Со ова само се

¹⁷¹Howells G.G., Ramsay I., Wilhelmeson T., Kraft D., Cheltenham, UK ; Northampton, MA : Edward Elgar Pub., 2010., p. 67.

потврдува широкиот спектар на механизми кои правобранителот може и треба да ги користи во насока на остварувањето на сеопфатната, ефикасна и ефективна заштита на правата и слободите на човекот и граѓанинот.¹⁷²

2. Народен правобранител во заштита на правата на потрошувачите во Република Македонија

Народниот правобранител е надлежен да дејствува во точно одредени сегменти на полето на потрошувачкото право. Во основа, улогата на Народниот правобранител на теренот на потрошувачкото право е во делот на заштита на правата од користењето на електрична енергија, услуги за телефон, комуналални услуги, топлинска и електрична енергија итн. Во контекст на ова, доколку производителот, увозникот, дистрибутерот или продавачот не се придржуваат кон законските обврски во поглед на правата на корисниците на услуги за телефон, вода, електрична или топлинска енергија, одвод на смет и други комунални услуги, Народниот правобранител има надлежност. Надлежноста на Народниот правобранител на теренот на потрошувачкото право во основа се ограничува на заштита на правата на потрошувачите пред органите што имаат јавни овластувања, и субјектите од приватниот сектор во кои што државата е носител на сопственичкиот капитал.

Сепак, на становиште сме дека овој делокруг на активности на Народниот правобранител нужно мора да биде проширен, со оглед на фактот што дозволена е заштита пред субјектите кои што се носители на мешан капитал, а не е дозволено негово постапување во постапката за заштита на правата во односите со приватниот сектор.

Ако се земе предвид фактот дека потрошувачот може да поднесе претставка до Народниот правобранител во поглед на повреда на правата на потрошувачот од носител на мешовит капитал на сопственот (електростопанство на Република Македонија), би требало тоа да биде дозволено и во поглед на носителите на приватен капитал. Попрецизно, при анализата на ова прашање и остварувањето на целта од хипотезата поставена погоре, на мислење сме дека проширувањето на мандатот, односно обемот на надлежност на народниот правобранител може да придонесе кон поголема

¹⁷²Belohlaek A J., B2C Arbitration: Consumer protection in Arbitration, *Jurist Publishing*, 2012, p. 173.

заштита на потрошувачите, истовремено кон задоволување на потребите на потрошувачите во B2C договорите. Во насока на ова наше мислење спроведовме истражување кое само по себе наведе на потребата од проширување на мандатот на Народниот правобранител на полето на заштитата, истовремено и кон заштита во односите од B2C договорите.

За Народен правобранител може да биде избрано лице кое ги исполнува општите услови определени со закон за засновање на работен однос, да биде дипломиран правник кој има работно искуство над девет години на правни работи и чија активност е докажана во областа на заштитата на правата на граѓанинот и ужива углед за вршење на функцијата народен правобранител (НП, член 6/1).

Народниот правобранител посредува помеѓу граѓаните и органите на државната управа, Локалната самоуправа и органите со јавни овластувања заради заштита на правата на граѓаните и примена на законите.

Ако е потребна помош од Народниот правобранител можете да се обратите лично во канцеларијата на Народниот правобранител во Скопје, како и во подрачните канцеларии во: Тетово, Кичево, Штип, Струмица, Куманово и Битола, по телефон, пошта, телефакс или по електронска пошта.

Народниот правобранител дава препораки, мислења и сугестии до органите на државната управа и органите и организациите со јавни овластувања. Тие треба да ги почитуваат препораките, мислењата и сугестиите на Народниот правобранител затоа што за нивното непочитување Народниот правобранител ќе го извести министерот, Владата, Собранието и на јавна критика ќе го изложи секој надлежен орган или службено лице кои сториле повреда на правото на граѓанинот.

Народниот правобранител не може да го замени судот. Тој нема право да казнува и не може да менува судски одлуки. Претставка до Народниот правобранител може да поднесе секој граѓанин на Република Македонија или секое друго лице, без разлика на пол, раса, боја на кожа, вероисповед, етничка или партиска припадност, имотна или социјална положба, кога ќе оцени дека некое негово потрошувачко право е повредено од орган на државна управа или организација со јавни овластувања.

Доколку оцени дека претставката е основана Народниот правобранител покренува постапка за чиј тек го известува подносителот, но ако претставката е неоснована се отфрла.

Во насока на информирање на граѓаните од институцијата се изработува рекламен материјал во форма на летоци во кои се наведуваат основните работи кои треба да ги знае секој граѓанин и тоа: потрошувач е секое физичко лице кое купува производи или користи услуги за свои потреби или за потребите на своето семејство. Продавач е физичко или правно лице кое на потрошувачот му продава производи или му дава услуги при вршење на својата дејност или професија согласно со закон. Производ е кој било предмет без оглед на степенот на неговата обработка, наменет за понуда на потрошувачите. Услуга е кога дејството било наменето за понуда на потрошувачите. Освен во случај на јавна продажба, продавачот е должен да ја означи цената на самиот производ на јасен и недвосмислен начин. Цената мора да биде видлива и читлива. Цената на услугата мора да биде истакната на тарифник или ценовник во писмена форма, на видлив, читлив и недвосмислен начин.

до: НАРОДЕН ПРАВОБРАНИТЕЛ
ул. "Димитрие Чуповски" бр. 2
1000 Скопје



Република Македонија
НАРОДЕН ПРАВОБРАНИТЕЛ
OMBUDSMAN
Republic of Macedonia

ПРЕТСТАВКА

1. ПОДАТОЦИ ЗА ПОДНОСИТЕЛОТ:

ИМЕ И ПРЕЗИМЕ	МЕСТО НА ЖИВЕЕЊЕ
АДРЕСА	ТЕЛЕФОН
ПРИПАДНИК НА ЗАЕДНИЦА	
2. ПОЛ: М Ж	3. ВОЗРАСТ
4. ПРОФЕСИЈА	5. ДРЖАВЈАНСТВО
ОРГАН ИЛИ ОРГАНИЗАЦИЈА НА КОЈА СЕ ОДНЕСУВА ПРЕТСТАВКАТА	

6. ИМЕ, ПРЕЗИМЕ И ФУНКЦИЈА НА СЛУЖБЕНОТО ЛИЦЕ КОЕ ГО ПОВРЕДИЛО ПРАВОТО НА ПОДНОСИТЕЛОТ

7. ВО ПРОДОЛЖЕНИЕ НАВЕДЕТЕ ГИ ПОДАТОЦИТЕ ЗА АКТОТ (РЕШЕНИЕ, ЗАКЛУЧОК И СЛ.) СО КОЈ ВИ Е ПОВРЕДЕНО ПРАВОТО ИЛИ ОПИШЕТЕ ГО ДЕЈСТВИЕТО СО КОЕ ВИ Е НАНЕСЕНА ПОВРЕДАТА

8. НАВЕДЕТЕ КОИ ПРАВНИ СРЕДСТВА СТЕ ГИ ВЛОЖИЛЕ (ДО КОЈ ОРГАН И КОГА)

9. ПРИЛОГ (ДОКАЗ):

10. ВО КАНЦЕЛАРИЈАТА НА НАРОДНИОТ ПРАВОБРАНИТЕЛ БЕВТЕ ПРИМЕНИ ОД (ИМЕ И ПРЕЗИМЕ НА СЛУЖБЕНИКОТ):

ДАТУМ НА ПОДНЕСУВАЊЕ НА ПРЕТСТАВКАТА

ПОТПИС НА ПОДНОСИТЕЛОТ

Слика 2. Претставка до Народниот правобранител

Извор:Леток: Народниот правобранител и правата на потрошувачите

3. Тенденцијата на развој на заштитата на потрошувачите пред институцијата на Народен правобранител

Досега видовме кои се надлежностите на Народниот правобранител и каква улога има во заштитата на правата на потрошувачите. Од сето погоре изнесено, а заради надминување на проблемите што граѓаните ги имаат при остварувањето на уставно и законски гарантираните права во оваа област, Народниот правобранител и препорачува на Владата на Република Македонија и на другите релевантни фактори во претстојниот период да ги преземат следниве мерки и активности:

- *Да се преземат мерки за надоградување и усовршување на правниот систем на Република Македонија во поглед на остварување на правата на граѓаните како потрошувачи пред Јавните претпријатија и другите вршители на стопански дејности од јавен интерес;*
- *Да се релативизира монополската положба и монополското однесување на овие правни субјекти и да се активираат механизми за заштита на правата и интересите на граѓаните;*
- *Да се преземат мерки за воспоставување професионални и етички норми на дејствување на субјектите од чие однесување зависи остварувањето на правата на граѓаните како потрошувачи;*
- *Државниот пазарен инспекторат доследно да ги применува правните инструменти дадени со Законот за заштита на потрошувачите и да врши континуиран надзор на работењето;*
- *Да се воспостави соработка со Народниот правобранител и доследно да се почитуваат неговите барања; препораки и други укажувања;*
- *Комисијата за заштита на правата на потрошувачите формирана при Советот на Град Скопје да соработува со Народниот правобранител;*

- *Вршителите на дејности од јавен интерес и другите субјекти даватели на услуги да водат сметка при утврдувањето на цените на услугите во зависност од начелото на еквивалентност;*
- *Да се воведат дополнителни социјални мерки со цел да им се помогне на најзагрозените граѓани кои не се во објективна можност да ги подмируваат обврските спрема давателите на услугите;*
- *Процесот на хармонизација на законодавството на Република Македонија со законодавството на Европската Унија да се забрза, а притоа да се изврши целосна имплементација на европските правила во поглед на стандардизацијата и примената на прописите со кои се уредуваат техничките барања за производите и нивната сообразеност со пропишаните услови;*
- *Да се овозможи соодветна жалбена постапка, односно да се почитува принципот на двостепеност на постапката.*

4. Искуствата и практиките од работата на Народниот правобранител

Во овој дел од трудот следи, анализа на документ, односно употреба на писмен запис – споредба на Годишни извештаи спроведени од страна на институцијата Народен правобранител, а кои се однесуваат на заштита на правата на потрошувачите. Анализата на годишните извештаи ќе биде направена за последните пет години почнувајќи од 2010, понатаму, 2011, 2012, 2013 и на крај за 2014 година.

I. Според извештајот за 2010 година, во прилог следат претставките од областа на потрошувачките права:

Табела 1. Најголем број на претставки од областа на потрошувачките права за извештајната 2010 година.

Претставка	Преземена мерка
<p>1. Најголемиот број претставки со кои се бараше заштита на правата на граѓаните како потрошувачи, се однесуваа на потрошувачката на електрична енергија.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Народниот правобранител изврши неколку увиди и средби со одговорните лица во „ЕВН Македонија“ АД – Скопје; ✓ Народниот правобранител препорача во делот на заостанатиот долг да се прецизира износот на тековните неплатени сметки, износот на тужените неплатени сметки заедно со судскиот број на тужбата и износот на каматата за задоцнетото плаќање.
<p>2. поплаки на граѓаните коие однесуваа на исклучувања од електро-дистрибутивната мрежа и задолжувањето со високи износи, наводно поради неовластено користење електрична енергија или неовластено приклучување.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Укажувања, и информации за несоодветно постапување при утврдување неовластено користење електрична енергија корисникот на објектот кој е откриен дека неовластено е приклучен на дистрибутивната мрежа, дистрибутерот е должен да покрене постапка пред надлежен орган.
<p>3. високи и нереални сметки за потрошена вода, неисправни водомери, нивно нередовно читање и паушално задолжување.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ По претставките во кои беше констатирана повреда на правата, интервенциите и препораките на Народниот правобранител во најголема мера беа почитувани,

	<p>надлежните екипи излегуваа на терен и проблемите се надминуваа, а на потрошувачите кои поради високи сметки не беа во можност да го платат долгот веднаш им се овозможуваше плаќање на повеќе рати.</p>
<p>4. Дел од подносителите искажуваа незадоволство од работата на одделни оператори особено од мобилната телефонија</p>	<p>✓ Народниот правобранител бараше од Агенцијата за електронски комуникации, како надлежен орган за вршење надзори контрола на работата на овие даватели на услуги, да ги преиспита поплаките на граѓаните, по што дел од граѓаните ги остваруваа правата.</p>
<p>5. Во текот на 2010 година беше забележана и појава граѓаните да добиваат известувања или тужби за наводно неплатени сметки од пред 5 до 10 и повеќе години, а сега им се бара присилно извршување.</p>	<p>✓ Поради ваквата состојба, Народниот правобранител освен дојавните претпријатија се обрати и до претседателот на Основниот суд Скопје 2 и го постави прашањето во однос на тужбите од пред повеќе години - дали се донесени навреме и доколку е така од кои причини неколку години подоцна се бара нивно извршување?</p> <p>✓ Во таа смисла Народниот правобранител укажа дека Судот е должен на странките да им достави тужба и судска одлука за да можат да го искористат правото на приговор.</p>

Извор: Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2010 година, Скопје, март 2011, стр. 82-86

Примери од практиката:

Пример 1.

П. Д. од Скопје побара заштита на правата пред „ЕВН Македонија“ АД - Скопје,¹⁷³ затоа што неосновано бил задолжен со долг за наводно неовластено користење електрична енергија. Постапувајќи по барањето на Народниот правобранител „ЕВН Македонија“ АД – Скопје го потврди наводот дека за подносителот се изготвени две пресметки за неовластено користење електрична енергија, но по интервенција на Народниот правобранител случајот повторно е разгледан и по утврдената фактичка состојба едната пресметка во износ од 195.794,00 денари за наводното неовластено користење електрична енергија е сторнирана.

Пример 2.

Ѓ. А. од Скопје се пожали дека ЈП „Водовод и канализација“ - Скопје,¹⁷⁴ во сметката за месец 06/2010 година го задолжило да плати поголем износ кој не одговарал на фактичката потрошувачка на вода во семејството, а како причина беше наведена неисправноста на водомерот кој покажувал поголема од реалната потрошувачка на вода. Исто така, барањето за проверка на исправноста на водомерот не било прифатено од Јавното претпријатие, бидејќи се барало прво да се плати спорната сметка, па потоа да се смени водомерот. Народниот правобранител од ЈП „Водовод и канализација“ - Скопје побара да се преземат мерки и дејствија за надминување на проблемот по што Јавното претпријатие информира дека во спорната сметка (изготвена согласно прочитаната состојба на водомерот) се појавила разлика во потрошената вода. Поради тоа извршено е комисиско испитување на исправноста на водомерот, при што е констатирано дека предметниот водомер не е исправен, односно дека мерел повеќе од дозволените граници за 16%. Имајќи ја предвид вака

¹⁷³ Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2010 година, Скопје, март 2011, стр. 106

¹⁷⁴ Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2010 година, Скопје, март 2011, стр. 106

утврдената состојба сите сметки до моментот на испитување на водомерот се корегираа за 16% согласно извршеното испитување, а Јавното претпријатие на своја сметка веднаш изврши замена на неисправниот водомер.

Од анализата на годишниот извештај за работата на Народниот правобранител за 2010, можеме да заклучиме дека, енормното зголемување на бројот на поплаките на граѓаните укажува на сè позачестено кршење на потрошувачките права. Граѓаните се принудени да ги прифаќаат условите на давателите на услуги и не можат да влијаат на нивните одлуки како резултат на доминантната положба на давателите на јавните производи и услуги. Давателите на услуги од јавен карактер да не ја злоупотребуваат доминантната состојба на пазарот и во своето работење пред сè да се раководат од основните човекови права на граѓаните како потрошувачи. Давателите на услугите од јавен карактер, особено на електричната енергија, доследно и објективно да ги применуваат прописите во нивното работење.

II. Според извештајот за 2011 година, во прилог следат претставките од областа на потрошувачките права:

Табела 2. Најголем број на претставки од областа на потрошувачките права за извештајната 2011 година.

Претставка	Преземена мерка
1. Како и во претходната година, најголемиот број претставки се однесуваа на потрошувачката на електрична енергија	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Откако во минатиот извештаен период беше воспоставен нов систем за изработка на сметките за потрошена електрична енергија, ✓ Народниот правобранител интервенираше да се прецизира износот на тековните неплатени сметки, износот на тужените неплатени сметки заедно со судскиот број на тужбата и износот на каматата за задоцнето плаќање. Воедно, укажано е дека

	<p>заостанатиот долг за кој не е благовремено поднесена тужба е застарен, па не треба да се евидентира и не треба да се врши присилна наплата.</p> <p>✓ Меѓутоа и покрај укажувањата и интервенциите на Народниот правобранител, сметките не претрпеа некои значителни измени поради што овој проблем остана актуелен и во извештајната година, за што граѓаните и натаму поднесуваа голем број претставки.</p>
<p>2. претставки заради обвинување дека вршеле неовластено користење електрична енергија и покрај промената на броилата кои сега се во сопственост на снабдувачот со електрична енергија.</p>	<p>✓ Народниот правобранител укажа дека постапувањето во овие случаи е несоодветно затоа што се врши еднострано и најчесто без покренување постапка. Во таа смисла беше утврдено дека често без согласност на сопственикот на имотот се влегува и се констатира неовластено користење електрична енергија, а потоа без претходно со сигурност да се утврди дека станува збор за кражба на електрична енергија, од потрошувачот се бара плаќање одреден износ кој се пресметува согласно прописите со кои е уредено ова прашање.</p> <p>✓ Народниот правобранител укажа дека во вакви, еднострани постапки, граѓаните немаат можност да докажат дека немаат вина, а дека со тоа што не се спроведува судска постапка граѓаните всушност се „казнуваат“ со обврската да го</p>

	платат износот од пресметката, како и со исклучување на електричната енергија.
3. ненавремено доставување сметки поради што на потрошувачите им се пресметуваше камата за задоцнето плаќање, иако причина за задоцнето плаќање беше неблагоприятно доставување на сметката.	✓ Народниот правобранител го информира снабдувачот за наведениот проблем, како и Агенцијата за пошти која презеде одредени мерки, но овој проблем сè уште не е целосно надминат
4. наплата на такса за улично осветлување за населени места каде што не е воспоставен систем на улично осветлување.	✓ Народниот правобранител интервенираше пред општините, во чија корист снабдувачот ја наплаќа оваа такса, со укажување доколку не обезбедиле или не го одржуваат уличното осветлување, кое е нивна законска обврска, треба да донесат одлука за ослободување на граѓаните од оваа такса. Дел од општините постапуваа по укажувањата на Народниот правобранител и долгот го платиле за време на кампања. Според Народниот правобранител, ваквото постапување претставува повреда на начелото на правичност, а со оглед дека проблемот не беше надминат, преземаа мерки за воспоставување и редовно одржување на уличното осветлување.
5. Со воведувањето на новиот начин на пресметување на потрошувачката на топлинската енергија и повторното зголемување на цената граѓаните	✓ распределбата на топлинската енергија кај активните потрошувачите не е реална. Народниот правобранител уште на почетокот од воведувањето

<p>се соочија со нереално пресметување, особено во колективните станбени згради каде топлинската енергија се мери преку единствен мерач за сите станари. Притоа, поради високите сметки некои станари се исклучуваа од топлификацискиот систем, а некои доградуваа нови грејни тела кои не ги пријавуваа, поради што распределбата на топлинската енергија кај активните потрошувачите не е реална.</p>	<p>на новиот начин на пресметување потрошена топлинска енергија укажа на повеќе нелогичности во овој систем, кој создава можност за нереално пресметување на надоместокот за секој потрошувач, особено во колективните станбени згради и создава нееднаковост меѓу потрошувачите - проблем кој стана уште поактуелен со новото покачување на цената на топлинската енергија.</p> <p>✓ Во таа смисла, заради заштита на правата на потрошувачите, Народниот правобранител достави посебна информација со предлог за преземање мерки до Владата на Република Македонија, до Регулаторната комисија за енергетика, Министерството за економија и до Акционерското друштво „Топлификација“ како надлежни за оваа проблематика.</p>
<p>6. Во претставките поднесени за услугите на јавните комунални претпријатија што вршат комунална дејност снабдување со вода и одведување урбани отпадни материи, граѓаните се жалеа на: високи и нереални сметки за потрошена вода, неисправни водомери, нивно нередовно читање и паушално задолжување, непоставување</p>	<p>✓ Во постапувањето по овие претставки укажувањата на Народниот правобранител се прифаќаа и граѓаните ги остваруваа своите права;</p>

водоводен приклучок и покрај исполнети услови и сл	
7. Во однос на услугите од фиксните и мобилните телефонски оператори, како и претходните години, граѓаните најчесто се жалеа на високи сметки или задолжување со надоместок за разговори кои, според подносителите, не биле направени;	✓ По овие претставки Народниот правобранител интервенираше да сепочитува уставно гарантираното право на сопственост и бараше да се спроведува соодветна постапка утврдена со закон.
8. претставки за нелегално поставување базни станици на мобилни опреатори во населени места без изготвен елаборат за заштита на животната средина и без испитување дали и колку базните станици влијаат на здравјето и животот на граѓаните и на животната средина.	✓ Народниот правобранител во еден таков случај интервенираше подолг период до повеќе надлежни органи, но проблемот, за жал, сè уште не е надминат.
9. Во меѓувреме, Собранието на Република Македонија даде автентично толкување на членот 146, став 1, алинеја 3 од Законот за радиодифузната дејност, според кое радио- дифузна такса треба да плаќаат: правни лица и сопственици на деловен простор, на секои 20 вработени или други лица кои го користат деловниот простор, по една радиодифузна такса, при што правни лица кои не се регистрирани согласно со Законот за трговските друштва, односно кои добиваат статус на правно лице согласно со други закони немаат обврска да плаќаат	✓ Поради тоа, Народниот правобранител повторно се обрати до Јавното претпријатие „Македонска радио телевизија“ со укажување правните лица кои не се регистрирани согласно со Законот за трговските друштва, односно кои добиваат статус на правно лице согласно со други закони да се избришат од регистарот на обврзници и побара да се извести Управата за јавни приходи дека нема основ до овие правни лица да доставува решенија за задолжување со радиодифузна такса. Укажувањето на Народниот правобранител беше прифатено.

радиодифузна такса согласно со овој закон. Од наведеното произлегува дека заедниците на станари кои не се формирани како правни лица согласно Законот за трговските друштва, не би требало да плаќаат радиодифузна такса.	
---	--

Извор: Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2011 година, Скопје, март 2012, стр. 90-95

Примери од практиката:

Пример.3

Подносителка од Скопје од Народниот правобранител побара преземање мерки за ослободување од заостанат долг од 2007 година, наводно поради неовластено користење електрична енергија.¹⁷⁵ По извршен увид во службата на „ЕВН Македонија“ АД - Скопје беше утврдено дека против подносителката не е покрената судска постапка за неовластено користење електрична енергија, што претставува кривично дело кражба и дека е изминат законскиот рок за гонење за ова кривично дело. Поради тоа, укажувајќи дека затоа што не е покрената судска постапка и наведеното кривично дело не е докажано, Народниот правобранител побара долгот да се сторнира што беше прифатено.

Од анализата на годишниот извештај за работата на Народниот правобранител за 2011, можеме да заклучиме дека, сè уште не е постигната целосна либерализација на пазарот на јавни производи и услуги како основен предуслов за конкуренција и квалитет. Законските и подзаконските решенија не се квалитетни и конзистентни и не обезбедуваат реална заштита на потрошувачите. Телата за регулација сè уште немаат капацитет за остварување на својата функција. Неажурноста на надлежните органи и институции во системот придонесува во создавањето на проблемите кои се на штета на потрошувачите. Несовесните потрошувачи претставуваат пречка за

¹⁷⁵ Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2011 година, Скопје, март 2012, стр.115.

совесните потрошувачи да добиваат квалитетни и навремени производи и услуги.

III. Според извештајот за 2012 година, во прилог следат претставките од областа на потрошувачките права:

Табела 3. Најголем број на претставки од областа на потрошувачките права за извештајната 2012 година.

Претставка	Преземена мерка
1. Од Народниот правобранител беше побарана интервенција од граѓани поради ускратеното право како потрошувачи да се исклучат од користењето на топлинска енергија поради подготовката на новите правила.	<ul style="list-style-type: none">✓ Постапувајќи по овие претставки, Народниот правобранител им укажа на снабдувачите дека треба да се постапува во согласност со важечката регулатива бидејќи секое поинакво постапување е неприфатливо и претставува само постапување на штета на граѓаните и постапување врз основа на претпоставки за содржината на документот кој е во фаза на подготовка од страна на Регулаторната комисија за енергетика.✓ Во овој контекст за одбележување е дека Народниот правобранител го следеше текот на подготовката на новите правила при што уште на почетокот укажа на проблемите кои ќе се појават доколку навремено не се интервенира во предвидените услови за постапката и начинот на исклучување на потрошувачите од дистрибутивниот систем. Ова од

	<p>причина што правилата предвидуваа исполнување на дополнителни услови од страна на граѓаните кои сакаат да се исклучат од системот, односно добивање на согласност од вкупниот број на станари на колективниот објект, како и обврска за исклучените потрошувачи да плаќаат надоместок за ангажирана моќност (фиксен дел).</p>
<p>2. Со стапувањето во сила на Правилата за снабдување со топлинска енергија незадоволството на граѓаните се интензивира, поради што Народниот правобранител достави информација до Регулаторната комисија за енергетика во врска со сите детектирани состојби на теренот пренесени преку поплаките на граѓаните.</p>	<p>✓ Заради надминување на проблемот, Народниот правобранител на регулаторот му посочи дека би било корисно да се преземат дејствија со кои ќе се интервенира во постоечкиот текст на правилата, односно нормативно ќе се разграничат утврдените различни фактички состојби на теренот, бидејќи интервенција бараа граѓани кои никогаш не биле корисници на овој вид услуга и никогаш немале ваков вид на инсталација во станот.</p>
<p>3. Граѓаните покрај изразеното незадоволство од наметнатата обврска за плаќање на фиксниот дел, го искажаа и незадоволството од пресметаниот износ на оваа давачка, која според граѓаните е различна за стан со иста грејна површина, во зависност од тоа кој снабдувач ја има пресметано висината на фиксниот дел.</p>	<p>✓ Со цел да се изнајде решение за овој проблем, Народниот правобранител повторно се обрати до Регулаторната комисија за енергетика и овој пат укажа дека е недозволиво нееднаквото третирање на граѓаните, односно различното задолжување само поради извршена пресметка од различен снабдувач, во услови кога регулаторот врз основа на иста</p>

	<p>регулатива ги носи одлуките за пресметка на овој надоместок. Регулаторната комисија за енергетика даде свое образложение за начинот на пресметка на фиксниот дел од надоместокот за топлинска енергија. Според регулаторот, разликата во сметките за наплата на фиксниот дел од надоместокот за топлинска енергија произлегува од ангажираната моќност на објектите, односно мерните места и истата била во тесна врска со термичките карактеристики на објектите, грејните денови во тековниот месец, како и од активниот конзум во самите објекти.</p>
<p>4. Во текот на оваа извештајна година доставени се помал број на оплаки кои се однесуваат на услугите кои граѓаните ги добиваат од фиксните и мобилните телефонски оператори. Повторно е изразено незадоволство во однос на квалитетот на услугите, но граѓаните се жалеа и на високите и нереални сметки. Исто така, од претставките е видно дека продолжува трендот на наметнување на услови од одделни даватели на услугите како при склучувањето на договорите, така и во однос на исполнувањето на договорните обврски во врска со квалитетот на понудените</p>	<p>✓ Во сите случаи, во кои беа констатирани повреди на правата, Народниот правобранител интервенираше до соодветните оператори, но побара преземање на дејствија и од страна на Агенцијата за електронски комуникации.</p>

услуги, пред сè користењето на Интернет услугите.	
<p>5. До Народниот правобранител се јавија повеќе граѓани кои беа револтирани од добивањето на повеќе решенија за наплата на радиодифузната сметка, односно добивањето на решенија кои се адресирани на име на двајца или повеќе возрасни членови од едно домаќинство.</p>	<p>✓ Тргувајќи од одредбите од Законот за радиодифузна дејност според кои радиодифузна такса плаќа секое семејно домаќинство во Република Македонија, а не поединечно членовите на семејството, Народниот правобранител и укажа на Македонската Радио Телевизија дека не е спорна давачката за радиодифузна такса, но дека истата мора да биде во согласност со Законот. Народниот правобранител постапуваше и по претставки од граѓани кои иако се ослободени од плаќање на оваа давачка поради исполнување на законски основ, повторно беа задолжени со надоместок за радиодифузна такса.</p> <p>✓ Постапувајќи по даденото укажување на Народниот правобранител, Македонската Радио Телевизија го извести Народниот правобранител дека доставувањето на двојните решенија за едно семејно домаќинство, задолжувањето на лицата кои се ослободени од оваа давачка итн. се должи на одредени технички пропусти направени при ажурирањето и средувањето на базата на податоците. Поради утврдениот пропуст, решенијата за</p>

	наплата на радиодифузна такса беа стопирани и беа преземени дејствија во насока на корекција на базата на податоци.
6. Во претставките поднесени за услугите на јавните комунални претпријатија што вршат комунална дејност снабдување со вода и одведување урбани отпадни материи, граѓаните се жалеа на: високи и нереални сметки за потрошена вода, неисправни водомери, нивно нередовно читање и паушално задолжување, непоставување водоводен приклучок и покрај исполнети услови и сл.	✓ Во постапувањето по овие претставки укажувањата на Народниот правобранител се прифаќаа и граѓаните ги остваруваа своите права.
7. Голем број претставки се однесуваа на исклучување на граѓаните од електро дистрибутивната мрежа поради неплатени сметки на потрошена електрична енергија.	✓ Народниот правобранител констатира дека постапувањето е во согласност со општите услови за испорака на електрична енергија, според кои испорачателот може на потрошувачот да му ја прекине испораката на електричната енергија, меѓу другото и ако не ја плати сметката за електрична енергија за најмалку еден месец. Тука треба да се спомене и фактот дека голем беше бројот на претставките кои се однесуваа на барањата на потрошувачите да им се овозможи подмирување на долгот на повеќе рати. Имајќи ја предвид економската и социјалната состојба на граѓаните, Народниот правобранител укажа на оваа

	<p>потреба, но барањата на Народниот правобранител не беа прифатени со образложение дека ЕВН Македонија АД - Скопје организира кампањи преку кои на граѓаните им се овозможуваат поволни услови за плаќање на долговите за потрошената електрична енергија.</p>
<p>8. Значителен број на претставки беа поднесени и за наплата на такса за улично осветлување за населени места во кои не е поставен систем за улично осветлување или за неодржување на уличното осветлување.</p>	<p>✓ Народниот правобранител укажува на општините во чија користоператорот на дистрибутивниот систем ја наплаќа оваа такса, дека потрошувачите кои не ја користат оваа услуга треба со одлука да бидат ослободени од ова плаќање согласно Законот за комуналните такси, но општините не постапуваат по укажувањата на Народниот правобранител.</p>
<p>9. Поднесени беа и неколку претставки во кои граѓаните се жалеа на износот на т.н. ангажирана/активна моќност од 33% која граѓаните се должни да ја платат при определување на цената на електричната енергија сметајќи дека со овие 33% се зголемува и цената на електричната енергија.</p>	<p>✓ Во тој контекст Народниот правобранител ги извести граѓаните дека наведениот надоместок за ангажирана моќност произлегува од законските прописи за утврдување на цената на електричната енергија и тоа од Тарифниот систем за продажба на електрична енергија на тарифните потрошувачи и од одлуките на Регулаторната комисија за енергетика и дека Народниот правобранител нема законска основа да интервенира граѓаните да не го платат овој елемент во цената на електричната енергија.</p>

Извор: Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2012 година, Скопје, март 2013, стр. 89-94

Примери од практиката:

Пример 4.

Граѓанин побара интервенција од Народниот правобранител поради задолжување да плати такса за улично осветлување, иако не користи таква услуга.¹⁷⁶ Народниот правобранител се обрати до Општина Ранковце во чија корист снабдувачот ја наплаќа ова такса укажувајќи доколку не обезбедиле или не го одржуваат уличното осветлување да се донесе одлука за ослободување на граѓаните од плаќање на услуга која не ја користат. Општина Ранковце одговори дека Советот на Општина Ранковце има донесено одлука за ослободување на граѓаните од таксата за улично осветлување и истото беше пратено до ЕВН за постапување по истата.

Пример 5.

Подносителка од Скопје до Народниот правобранител достави претставка и побара интервенција пред Снабдување запад ДООЕЛ-Скопје и Топлификација АД-Скопје, бидејќи добила барање за наплата на стар долг од 2001 година кога станот не се водел на нејзино име. Притоа, подносителката наведе дека сите фактури кои гласеле на нејзино име биле платени од денот на вселувањето во станот, а како доказ приложи и фактури од оваа година во кои воопшто не е евидентиран стар долг.¹⁷⁷ По увидот во доставената документација и изнесените наводи во претставката, Народниот правобранител констатира повреда на потрошувачките права на подносителката, поради што се обрати до Снабдување Запад ДООЕЛ-Скопје и Топлификација АД-Скопје. Народниот правобранител побара да се изврши

¹⁷⁶ Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2012 година, Скопје, март 2013, стр. 120

¹⁷⁷ Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2012 година, Скопје, март 2013, стр. 121

проверка во евиденцијата и точно да се утврди од кога подносителката е евидентирана како потрошувач, укажувајќи дека е недозволено да се оптоварува со долг за услуга која ја нема искористено. Укажувањето на Народниот правобранител беше прифатено и задолжувањето со спорната сметка е регулирано по приложувањето на документите во врска со стекнувањето на станот.

Од анализата на годишниот извештај за работата на Народниот правобранител за 2012, можеме да заклучиме дека и оваа извештајна година продолжија проблемите на граѓаните во остварувањето на нивните права како потрошувачи на услугите од јавен карактер што се пренесе со зголемениот број на претставки.

Повредата на потрошувачките права е во тесна врска со остварувањето на основните човекови права, па оттаму очекувана е реакцијата на граѓаните поради неквалитетно добиената услуга, нереалното задолжување и конечно задолжувањето за услуга која воопшто не се добива.

Не се почитува правото на избор на граѓаните и нивната слободно изразена волја, кога станува збор за потрошувачките права поврзани со снабдувањето со топлинска енергија иако истите се предвидени и задолжителни согласно Уставот на Република Македонија.

Отсуствуваат квалитетни законски и подзаконски решенија посебно во регулативата која се однесува на снабдувањето со топлинската енергија, и се наметнува обврска за граѓаните предвидена во подзаконски акт иако правата и обврските се определуваат со закон, а не со подзаконски акт, вклучително и кога станува збор за регулирање на прашања поврзани со снабдувањето со топлинска енергија.

Отсуството на либерализацијата на пазарот или поточно кажано непостигнатиот задоволителен степен на либерализација на пазарот на јавните производи и услуги претставува пречка за конкурентност во работењето, а тоа е тесно поврзано и со квалитетот на услугите кои им се даваат на граѓаните.

Народниот правобранител оценува дека ЕВН Македонија АД-Скопје се уште несоодветно постапува при утврдување на фактот неовластено користење на електричната енергија, бидејќи во практиката нејзините службени

лица без присуство на корисниците вршат отчитување на броилата, нивна промена или други технички интервенции.

IV. Според извештајот за 2013 година, во прилог следат претставките од областа на потрошувачките права:

Табела 4. Најголем број на претставки од областа на потрошувачките права за извештајната 2013 година.

Претставка	Преземена мерка
1. Со почетокот на 2013 година, дејноста снабдување со топлинска енергија по добивањето на потребната лиценца беше преземена од компанијата „Балкан енерџи груп“, меѓутоа „Топлификација“ АД со доставувањето на последната сметка за испорачана топлинска енергија по извршеното порамнување, сите граѓани кои беа во претплата ги извести дека ќе им бидат вратени повеќе уплатените средства.	✓ Овој одобрен износ не беше реализиран кај сите граѓани кои беа во претплата, поради што Народниот правобранител постапуваше и во овие случаи чија разрешница е позитивна, односно средствата беа префрлени на сметките од подносителите на претставки.
2. Во текот на годината бројот на поплаките се зголеми со зголемувањето на цената на ангажираната моќност, која всушност е директно поврзана со износот кој исклучените граѓани го плаќаат како фиксен дел од надоместокот за топлинска енергија.	✓ Токму поради ваквата состојба, Народниот правобранител побара од Регулаторната комисија за енергетика, информации за начинот на утврдување на цената по основ на ангажирана моќност, за влијанието врз надоместокот за фиксен дел, како и за начинот за наплата на фиксниот дел, бидејќи граѓаните не беа доволно информирани во врска со оваа

	<p>давачка. Од Регулаторот беше образложено дека износот на оваа давачка е во тесна врска со цената на ангажирана моќност, односно направената корекција во цената на ангажираната моќност се рефлектира како повисок износ за наплата на фиксниот дел од надоместокот за топлинска енергија, што секако се рефлектираше со поголем број на претставки од граѓаните.</p>
<p>3. Со почетокот на официјалната грејна сезона изостана квалитетната и континуирана испорака на топлинска енергија,</p>	<p>✓ Народниот правобранител веднаш интервенираше и побара да се преземат дејствија што ќе овозможат континуирано затоплување на станите, бидејќи граѓаните го плаќаат надоместокот во текот на целата година, вклучително и исклучените граѓани кои плаќаат фиксен дел од надоместокот за топлинска енергија.</p>
<p>4. Имено, граѓаните се жалеа на начинот на пресметка на потрошената вода, неисправни водомери, нередовно и паушално читање, приклучувањата на водоводната мрежа, нередовното собирање и транспортирањето на комуналниот отпад и др. Во претставките граѓаните бараа и совет во врска со заостанатите, а неплатени сметки и бараа овозможување долгот да се плати на повеќе месечни рати.</p>	<p>✓ Во сите случаи Народниот правобранител им укажа на граѓаните дека се должни благовремено да ги подмируваат сметките за комуналните услуги, меѓутоа преземени се дејствија и кон давателите на услуги во насока на задолжително почитување на одредбите од Законот за облигациони односи кои ја регулираат застареноста на долгот за испорачаната вода и услугите за одведување на комуналниот смет.</p>

<p>5. Исто така, граѓаните се жалеа и на услугите во врска со собирањето и транспортирање на комуналниот отпад, бидејќи добиваат сметки за услуга која воопшто не ја користеле. Имено, во повеќе случаи граѓаните се жалеа дека добиваат сметки од комуналното претпријатие, иако не биле поставени контејнери, ниту пак, сметот бил собран.</p>	<p>✓ Постапувајќи по овие претставки за Народниот правобранител беше спорно задолжувањето за услуга која граѓаните реално не ја добиле. Токму поради наведеното, Народниот правобранител постапувајќи по претставките од граѓаните од улица „Бутелска“ во Скопје побара од ЈП „Комунална хигиена“, граѓаните да бидат ослободени од стариот долг, бидејќи задолжувањето е за периодот во кој воопшто не била користена услуга од претпријатието. Народниот правобранител побара и корегирање на сметките, бидејќи според добиената информација беше јасно дека споменатата улица претставува граница помеѓу руралниот и урбаниот дел на Општината Бутел. Јавното претпријатие ги прифати сите забелешки и укажувања што конечно резултираше со донесена одлука за отпишување на стариот долг за периодот кога граѓаните не ја добиваа услугата, како и корегирање на сметките за сите граѓани од руралниот дел.</p>
<p>6. Овој извештаен период го обележуваат и претставките во кои граѓаните бараа плаќање на заостанатиот долг на повеќе рати за да можат повторно да бидат</p>	<p>✓ Народниот правобранител во овие случаи укажа на намалената економска моќ на граѓаните и оправданоста на нивните барања, но не беа прифатени барањата на</p>

приклучени кон дистрибутивната мрежа.	Народниот правобранител, со образложение дека на потрошувачите на електрична енергија им се нудат поволни услови за подмирување на заостанатите долгови за време на кампањите организирани од страна на ЕВН Македонија АД-Скопје. Минатата година кампањи за граѓаните за подмирување на заостанатиот долг на рати не беа спроведени.
7. За извештајниот период беа доставени претставки од здруженија на граѓани, месни самоуправи, како и локални заедници кои се однесуваа на слабиот квалитет на испорачаната електрична енергија (напон) и на колективното исклучување на жителите во определени временски периоди на денот или годината.	✓ За надминување на проблемот дистрибутерот изградил или донел инвестициски програми за изградба на објекти во 2014 година и со овие инвестиции за цели населени места (општина Пласница, с.Горно Лисиче), значително ќе се подобри квалитетот на напојување со електрична енергија, односно ќе се придонесе за намалување на бројот на дефектите, прекините во напојувањето со електрична енергија на поголем број на корисници во овие места.

Извор: Народен правобранител – Годишен извештај – За степенот на обезбедувањето, почитување, унапредување и заштита на човековите слободи и права за 2013 година, Скопје, март 2014. стр. 52-55

Примери од практиката:

Пример 6.

Граѓанка од Скопје поднесе претставка во која побара интервенција за заштита на потрошувачките права незадоволна од квалитетот на купениот

производ.¹⁷⁸ Народниот правобранител констатира повреда на Законот за потрошувачки права и Законот за облигациони односи во делот кој се однесува на гаранцијата за исправното функционирање на продадениот предмет. Поради наведеното побара од Државниот пазарен инспекторат да се преземат соодветни дејствија пред продажниот салон во кој е купен производот кој го нема пропишаниот квалитет, како и можностите/карактеристиките за неговата основна функција. Едновременно беа посочени и законските можности со кои може да се заштитат правата на подносителката на претставката, односно да се замени купениот производ со нов или да му се врати платениот износ на потрошувачот за купениот производ. Укажувањето на Народниот правобранител беше прифатено и по извршениот инспекциски надзор на подносителката и беше овозможено купениот производ од чиј квалитет не беше задоволна, да го замени со нов производ.

Пример 7.

Граѓанин од Скопје побара интервенција од Народниот правобранител, бидејќи од страна на операторот „Т-Мобиле“ Македонија бил задолжен за роаминг услуга која не ја користел. Народниот правобранител постапувајќи по изнесените наводи, констатира дека во овој случај нереално се наплаќа оваа услуга, од причина што спорните разговори биле остварени од територијата на Република Македонија на локација која била 20-30 км оддалечена од границата со Република Србија. Поради ваквата состојба, Народниот правобранител од Агенцијата за електронски комуникации побара правилно да се утврди фактичката состојба во однос на фактурираниот износ за наплата, односно подносителот да не се задолжува со услуга која не ја користел, бидејќи не е негова вина користењето на услугата во мрежата на операторот во услови кога има пропуст во заштитните механизми за корисниците на услуги од несакан роаминг. Агенцијата за електронски комуникации го прифати даденото укажување, односно донесено е решение со кое се задолжува „Т-Мобиле“

¹⁷⁸ Народен правобранител – Годишен извештај – За степенот на обезбедувањето, почитување, унапредување и заштита на човековите слободи и права за 2013 година, Скопје, март 2014. стр. 105

Македонија да изврши корекција на сметката во делот за наплатен сообраќај за роаминг во мрежата на мобилен оператор од Србија, како истиот сообраќај да е реализиран во негова мрежа.

Од анализата на годишниот извештај за работата на Народниот правобранител за 2013, можеме да заклучиме дека, неповолната материјална состојба е причина голем дел од граѓаните нередовно да ги подмируваат обврските кон давателите на услуги, особено побарувањата кои датираат од минати години. Обврската за наплата на надоместокот за ангажирана моќност (фиксен дел) од надоместокот за топлинска енергија важи и кога се работи за исклучена линија.

Проблемот со напонот на испорачаната енергија предизвикува проблеми на граѓаните со оштетување на апаратите во домаќинствата. Не се предвидени поволности на граѓаните, особено на социјално загрозените за подмирување на нивните долгови на повеќе рати. Отсуство на либерализација и конкурентност на пазарот влијае на квалитетот на услугите кои ги добиваат потрошувачите. Отсуствува редовно и транспарентно информирање на граѓаните за сите промени кои се однесуваат, како на испораката на услугата, така и во однос на начинот на пресметка на истата.

V. Според извештајот за 2014 година, во прилог следат претставките од областа на потрошувачките права:

Табела 5. Најголем број на претставки од областа на потрошувачките права за извештајната 2014 година.

Претставка	Преземена мерка
1. Поплаките на граѓаните на работата на друштвата кои вршат снабдување со топлинска енергија се однесуваат на начинот на пресметката на топлинската енергија преку еден мерач, квалитетот и цената на испорачаната топлинска енергија,	✓ За надминување на проблемот со нереалните пресметки за граѓаните, Народниот правобранител побара поголема ажурност во однос на детектирањето на нелегалните приклучувања на системот, бидејќи согласно регулативата од оваа

<p>пресметувањето на поголеми грејни површини, непостапувањето по пријави за дефект, непостапување по барањата за исклучување од системот, обврската за исклучените потрошувачи за наплата на надоместокот за ангажирана моќност (фиксен дел) од надоместокот за топлинска енергија, како и за наплатата на старите долгови.</p>	<p>област, недозволено е самоволното вршење на измена на грејната инсталација.</p>
<p>2. Очекувано и овој извештаен период го обележаа претставките од исклучените потрошувачи на топлинска енергија кои имаат обврска да платат надоместок за ангажирана моќност (фиксен дел) од надоместокот за топлинска енергија. Оваа обврска, се наметна со донесувањето на Правилата за снабдување со топлинска енергија од страна на Регулаторната комисија за енергетика, за кои Народниот правобранител уште во нивната подготовка укажа дека ќе предизвикаат спорни состојби.</p>	<p>✓ Токму поради ваквата состојба, односно задолжувањето со надоместокот за фиксен дел и во услови кога нема регистрирана потрошувачка на топлинска енергија за одделна линија на мерниот уред, Народниот правобранител уште во 2013 година до Регулаторната комисија за енергетика поднесе Иницијатива за измена и дополнување на Правилата за снабдување со топлинска енергија. Но, од страна на регулаторот иницијативата не беше прифатена, односно Регулаторната комисија за енергетика оцени дека нема потреба од измени и дополнувања на Правилата за снабдување со топлинска енергија.</p>
<p>3. Значителен е бројот на претставките примени во канцеларијата на Народниот правобранител за висината на</p>	<p>✓ Во овие случаи, Народниот правобранител побара со крајна сериозност да се пристапи кон разрешувањето на спорните</p>

<p>побарувањето во кои граѓаните наведуваа дека пресметките не се реални и не ја отсликуваат реалната потрошувачка на вода поради нередовното отчитување на состојбата на броилата и применувањето на пашална пресметка. Исто така, граѓаните се жалеа на проблеми со водоснабдувањето во одделни подрачја и побараа отстранување на недостатоци на водоснабдувачкиот систем.</p>	<p>состојби заради нормално функционирање на водоснабдувачкиот систем укажувајќи на правото на граѓанинот како корисник на услуга на трајно и непречено снабдување со здравствено исправна вода за пиење.</p>
<p>4. Во претставките кои се однесуваа на (не)исправноста на броилата и начинот на нивната промена, граѓаните се жалеа дека неисправноста на броилата не била навремено констатирана од страна на службените лица на јавните претпријатија, поради што подоцна биле задолжувани со наплата која не ја отсликувала реалната потрошувачка на вода. При тоа, граѓаните имаа забелешки на постапките на промена на броилата и констатираната состојба на броилата.</p>	<p>✓ Поради ваквите појави, Народниот правобранител посочи дека е потребно да се обезбеди редовна контрола на броилата и промената на истите да се врши во присуство на корисникот на услугата заради отстранување на евентуален сомнеж во врска со правилното отчитување на состојбата на броилото при промената. Од причина што се работи за техничко прашање, за кое Народниот правобранител не е во можност да ја утврди фактичката состојба, за да се потврди евентуалната злоупотреба, во ваквите случаи граѓаните беа советувани да се обратат до ЈП „Водовод и канализација“ и да бараат проверка на водомерот односно верификација, согласно одредбите од Законот за метрологија и прописите донесени врз основа на</p>

	овој закон.
5. Исто така, во претставките граѓаните бараа и совет во врска со заостанатите, а неплатени сметки како и овозможување долгот да се плати на повеќе рати.	✓ Во овие случаи од страна на Народниот правобранител се информирани за обврската да се подмират сметките за добиената услуга, а на давателите на услуги им укажа задолжително да се почитуваат одредбите од Законот за облигациони односи кои ја регулираат застареноста на долгот за испорачана вода.
6. Оваа извештајна година, забележан е проблем во врска со начинот на кој претпријатието ги евидентира извршените уплати. Имено, од предметното работење, видно е дека редовните уплати на граѓаните се пренасочуваат за други месеци кои не биле раскнижени.	✓ Поради сомнежот кај граѓаните дека со уплатените средства им се подмирува сметка која е застарена, Народниот правобранител побара објаснувања во врска со евидентирањето на уплатите и укажа да се почитува Законот за облигациони односи. Народниот правобранител оцени дека со ваквиот начин на работење не е јасно кој долг е навремено утужен, односно со пренасочувањето на уплатите корисниците за еднаш платените сметки повторно се водат како должници. Постапката по овие претставки сè уште е во тек.
7. Граѓаните и оваа година доставија претставки кои се однесуваат на квалитетот на услугите, висината на цената, но и задолжувањето со стари долгови за фиксната и мобилната телефонија. Особено, забележителни се претставките од граѓаните во кои посочуваа дека за	✓ Во сите случаи, Народниот правобранител побара објаснувања за задолжувањата, поточно потврда дека станува збор за утужен долг во законски предвидениот рок. По овие барања беше постапено од страна на операторот и во сите случаи е

<p>постоење на заостанат долг се известувани по налог на Македонски Телеком АД од страна на овластениот центар за наплата на побарувања и повикувани да го отплатат утужениот долг со попуст.</p>	<p>потврдено дека станува збор за навремено утужен долг, поради што граѓаните беа советувани да ја искористат дадената можност за отплата на долгот со попуст и да ги избегнат дополнителните трошоци кои би ја следеле присилната наплата на долгот. И оваа извештајна година повторно проблем беа високите сметки и нереално фактурираните износи. Во овие случаи тешко е да се одреди фактичката состојба и постоењето на грешка во пресметките, поради што покрај интервенцијата пред одредените оператори, беше побарано и преземање на дејствија од страна на Агенцијата за електронски комуникации. За дел од претставките за незадоволството од работата на одделни оператори, особено од мобилната телефонија, Народниот правобранител побара од Агенцијата за електронски комуникации, како надлежен орган за вршење надзор и контрола над работата на овие даватели на услуги, да ги преиспита поплаките на граѓаните, по што дел од граѓаните ги остварија правата.</p>
<p>8. Иако граѓаните доставија помал број претставки за заштита на правата како потрошувачи на материјални добра, сепак може да</p>	<p>✓ Во постапувањето по овие претставки, Народниот правобранител бараше од Државниот пазарен инспекторат,</p>

се констатира дека има позитивен исчекор во подигањето на свеста на граѓаните за нивните потрошувачки права. Од предметното работење е видно дека граѓаните се повеќе стануваат свесни за купените некавалитетни, небезбедни или производи чии својства не одговараат на истакнатите декларации.	како надлежен орган за вршење надзор и контрола, да спроведе инспекциски надзор, односно да се обезбедат законските можности за заштита на потрошувачот, укажувајќи на правото на потрошувачот на бесплатно отстранување на недостатокот, сразмерно намалување на продажната цена, замена на производот со друг или враќање на платениот износ, доколку купи производ со недостаток.
--	--

Извор: Народен правобранител – Годишен извештај - За степенот на обезбедувањето, почитување, унапредување и заштита на човековите слободи и права за 2014 година Скопје, март 2015, стр. 57-62

Примери од практиката:

Пример 8.

Граѓанка од Скопје, ¹⁷⁹незадоволна од квалитетот на купениот производ, побара интервенција за заштита на потрошувачките права. Постапувајќи по претставката Народниот правобранител констатира повреда на Законот за потрошувачките права и Законот за облигациони односи, бидејќи во определениот рок за гаранција, купениот производ со недостаток бил пријавен и по преземените дејства повторно не ги исполнувал основните употребливи својства и основната функција. Поради ваквата состојба, Народниот правобранител од Државниот пазарен инспекторат побара да се преземат соодветни дејствија пред продажниот салон во кој е купен производот со недостаток, при што беше посочено и на законските можности со кои може да се заштитат правата на подносителката на претставката, односно да се замени

¹⁷⁹ Народен правобранител – Годишен извештај - За степенот на обезбедувањето, почитување, унапредување и заштита на човековите слободи и права за 2014 година Скопје, март 2015, стр.

купениот производ со нов или да се врати платениот износ за купениот производ со недостаток. Укажувањето на Народниот правобранител беше прифатено и по извршениот инспекциски надзор на подносителката и беше вратен платениот износ за купениот производ со недостаток.

Пример 9.

Граѓанинот М.Ј. од Гевгелија, до Народниот правобранител поднесе претставка затоа што од ЕВН Македонија АД Скопје, не се преземале дејства за промена на тарифа во системот за евиденција на корисници.¹⁸⁰ Народниот правобранител во текот на постапката утврди дека од страна на ЕВН, се повредуваат уставните и законските права на подносителот на односна претставка. Имено, воопшто не е спорно дека граѓанинот во изминатиот временски период до ЕВН континуирано поднесувал барања со таква содржина, но по кои не било постапено, без какво и да е објективно образложение. Покрај тоа, од сите останати факти, околности и докази што му стојат на располагање, исто така, неспорно произлегува дека во конкретниов случај, неправилно и неосновано се фактурира електрична енергија, согласно индустриска тарифа, бидејќи се работи за категорија потрошувач домаќинство. Поради тоа, односниов граѓанин неосновано трпел и сè уште трпи штетни последици. Врз основа на изложеното, Народниот правобранител користејќи ги овластувањата до ЕВН даде укажување да преземе дејства на начин што по однос на предметното мерно место веднаш ќе изврши промена на тарифата во системот на корисници и тоа од категорија индустрија во категорија домаќинство. Даденото укажување не е прифатено со формален изговор дека корисникот треба да поднесе ново барање и да ги плати потребните трошоци.

Од анализата на годишниот извештај за работата на Народниот правобранител за 2014можеме да заклучиме дека, намалената економска моќ на граѓаните и тешката финансиско-материјална состојба е причина за неможноста граѓаните редовно да ги плаќаат доспеаните обврски кон

¹⁸⁰ Народен правобранител – Годишен извештај - За степенот на обезбедувањето, почитување, унапредување и заштита на човековите слободи и права за 2014 година Скопје, март 2015, стр.

давателите на услугите; Продолжи задолжувањето на исклучените потрошувачи на топлинска енергија за наплата на надоместокот за ангажирана моќност (фиксен дел) од надоместокот за топлинска енергија.

Ненавремено и неефикасно постапување на давателите на услуги по пријавите за дефект од граѓаните; Граѓаните се задолжуваат со наплата на комунална услуга (собирање и транспортирање на комунален отпад) кога реално не е користена; ЕВН граѓаните навремено не ги информира дека против нив е покрената постапка за присилна наплата на заостанатиот долг, не ги почитува законски пропишаните правила на постапување и во одредени случаи ги условува и ја злоупотребува нивната немоќ, со цел плаќање и на обврски за кои навремено не презела мерки за присилна наплата;

ЕВН не презема мерки за спроведување на дадените барања, укажувања и препораки на Народниот правобранител за остварување на нивните права; Селективен и нееднаков начин на работење на ЕВН бидејќи раководејќи се од субјективни критериуми само на одредени корисници им овозможува склучување спогодби за плаќање на долговите на рати; Опстојува проблемот со неоснована наплата на комунална такса за јавно осветлување или неослободување од ваква такса, согласно Законот за комуналните такси, со што граѓаните како индивидуални корисници плаќаат за услуга што не ја добиваат.

Табела 6. Преглед на примени претставки 2010-2014

Година	2010	2011	2012	2013	2014
Број на примени претставки	553	673	948	646	486
Број на завршени претставки	277	553	673	578	483

Во 2010, биле примени (553 претставки), од кои најголемиот број претставкисо кои се бараше заштита на правата на граѓаните како потрошувачи, се однесуваа на потрошувачката на електрична енергија, но исто

така не беше мал бројот и на претставките што се однесуваа на снабдувањето со топлинска енергија и телефонски услуги, како и за услугите на јавните комунални претпријатија, особено за снабдувањето со вода и одведување урбани отпадни материји.

Анализата на извештајниот период 2011, покажува дека трендот на зголемување на бројот на претставките од областа на потрошувачките права и понатаму продолжува, односно бројот на претставките што се однесуваат на овие права во извештајниот период е зголемен за 22% во однос на претходната година (673 претставки). Ова укажува дека граѓаните сè повеќе стануваат свесни за повредите на нивните права како потрошувачи, но може да биде и показател дека сè повеќе се повредуваат правата на граѓаните како корисници на јавни услуги со незаконско постапување на давателите на јавните услуги и необезбедување редовни и квалитетни услуги и производи.

Од Табела 6. се гледа дека најголемиот број на претставки се добиени во 2012 година (948 претставки), според досегашната анализа можеме да заклучиме дека ова се должи на зголемувањето на цената на топлинската енергија, како и начинот на пресметувањето на надоместокот за топлинската енергија. Исто така за оваа извештајна година, најголемиот број на претставки доаѓаат од граѓаните кои се пожалиле на неосновано задолжување со наплата на комунална такса за јавно осветлување од страна на општините.

Во 2013 година (646 претставки), карактеристични беа поплаките во кои граѓаните изразуваа незадоволство од обврската за плаќање на побарувања од минати години, иако истите се утужени (во законски предвидениот рок и истите не се застарени). Исто така, значителен е и бројот на претставки во кои граѓаните поради истата причина бараа намалување на сметките и за тековните услуги, кои ги добиваат поради постоење на објективни услови, кои го оневозможуваат редовното подмирување на обврските од нивна страна.

Бројот и содржината на претставките (486 претставки) од областа на потрошувачките права во 2014 година го одразува незадоволството на граѓаните, кои во најголем број случаи поради економската положба во која се наоѓаат негодуваат, како за висината на сметките, така и по однос на пресметаните камати. Граѓаните како потрошувачи се соочуваа со проблеми

поради несоодветното постапување на давателите на услуги, но и како потрошувачи на производи со несоодветен квалитет.

Пракса која е востановена во институцијата Народен правобранител од 2014 година наваму е обврската за плаќање радиодифузна такса да биде вметната во област на дејствување насловена како финансии и царина (заклучно со годишниот извештај за 2013 година се третираше како потрошувачко право).

Сметам како личност која секојдневно се соочува со овој проблем дека радиодифузната такса треба да се третира како потрошувачко право бидејќи обврската за нејзино плаќање произлегува од користење услуга од ЈП - МРТВ. Како и секој друга услуга која граѓанинот – потрошувач ја користи, на јавните услуги, односно услугите кои ги нудат јавните претпријатија, како и оние што ги извршуваат општините, телекомуникациските услуги, испораката на електрична енергија, снабдувањето со топлинска енергија, безбедноста на личните податоци, продажбата на производи, давањето други услуги и сл., кои во пракса се третираат како потрошувачки права, така треба да се третира и обврската за плаќање на радиодифузната такса.

Доколку ова прашање се третира како повреда на потрошувачките права тогаш процентот на претставки поднесени за повреда на потрошувачки права ќе биде многу поголем во глобалната слика на потрошувачките права и со тоа и ќе има изменета слика во годишните извештаи на Народниот правобранител каде посебен акцент ќе има потрошувачкото право.

Во 2014 година процентот на зголемување на повреда на правото кое произлегува од обврска за плаќање на радиодифузната такса се зголеми за 50 % во однос на 2013, додека во 2015 година овој процент изнесува 100%.¹⁸¹ Кога обврската за плаќање на радиодифузната такса би се третираше како потрошувачко право со толкав голем процент на зголемување на повреда на правата од таа област секако би дошло до размислување околу постапувањето

¹⁸¹Прес на Народен правобранител 09.11.2015 година за незаконско наплаќање на РДтакса од страна на МРТВ.

на народниот правобранител во таа сфера и потребата од проширување на неговиот мандат на постапување.



График 1. *Примени претставки од граѓаните 2010-2014 година*

ЧЕТВРТА ГЛАВА- ЕМПИРИСКО ИСТРАЖУВАЊЕ

4.1. Емпириско истражување

4.2. Методологија на истражувањето

Методолошката рамка на истражувањето е поставена согласно целта научниот стимул, очекуваните резултати, поставените хипотези. Во разработката на предложената тема се користени методите на:

- Анкета - во текот на нашето истражување ќе бидат анкетирани група од 50 потрошувачи по случаен избор, согласно предметот на нашето истражување;
- Интервју – интервјуто ќе биде извршено врз лица –кои се добри познавачи на постапката за заштита на правата на потрошувачите;
- Анализа на документ: Употреба на писмен запис – споредба на Годишни извештаи спроведени од страна на институцијата Народен правобранител, а кои се однесуваат на заштита на правата на потрошувачите;
- Методот на дедукција и индукција;
- Историскиот метод со цел согледување на генезата на заштитата на правата на потрошувачите.

4.1.1. Предмет на истражувањето

Предмет на предложената тема е улогата на Народниот правобранител во заштита на правата на потрошувачите. Предмет на оваа истражување ќе биде колку и до кој степен се врши заштитата на потрошувачите од страна на Народниот правобранител. Перспективите и можностите за зголемувањето на неговата улога во сферата на заштитата на правата на потрошувачите. Попрецизно, во проширувањето на надлежноста на Народниот правобранител во Република Македонија во областа на заштита на потрошувачите, по примерот на Норвешка и Данска каде постојат посебни тела како административни органи - Омбудсмани за заштита на правата на потрошувачи.

Покрај ова предмет на истражување ќе биде и компаративен преглед на развојот на стратегијата за заштита на потрошувачите во Република Македонија од донесување на првиот Закон за заштита на потрошувачите до денес. Анализа на проблематиката ќе биде спроведена и врз позитивната рамка која во Република Македонија се базира на : Закон за заштита на потрошувачите („Службен весник на Република Македонија“ бр. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013 и 97/2015). Закон за безбедност на производите („Службен весник на Република Македонија“ бр. 33/2006).

Истражувањето се однесува на положбата на Народниот правобранител во РМ и неговата надлежност во однос на поведување на постапка за заштита на правата на потрошувачите и потребата од проширување на неговиот мандат.

4.1.2. Цели на истражувањето

- Основна цел на овој магистерски труд, односно на ова истражување е да се најде начин да се постигне поголема правна сигурност на потрошувачите во исползувањето на нивните права од областа на трговијата и услугите;
- Да се поттикне зголемување на надлежностите на Народниот правобранител во заштита на правата на потрошувачите и да се зајакне националната стратегија на РМ за правната сигурност на

потрошувачите;

- Да се сврти вниманието кон институцијата Народен правобранител како национален механизам за заштита на уставните и законски права на граѓаните, како институција која ќе биде примарна во заштита на правата на потрошувачите, притоа избегнувајќи ги судските спорови кои одземаат многу време и средства. Со ова би се зајакнала и националната стратегија на РМ за заштитата на правата на потрошувачите и нивна правна сигурност.

Ваквиот труд исто така би требало да укаже на недостаток на литература и да создаде база за идни истражувања поврзани со заштитата на правата на потрошувачите со чии резултати ќе се овозможи збогатување на литературата од областа на правата на потрошувачите.

4.2. Хипотетска рамка

4.2.1. Главна (општа) хипотеза:

Заштитата на правата на потрошувачите претставува едно од основните, круцијалните предуслови за целосно функционирање на синџирот на производство – пазар на стоки и услуги. Оттука како главна хипотеза ни се наметнува потребата од докажување дека заштитата на правата на потрошувачите не е на задоволително ниво, па оттука и потребата од проширување на надлежностите на Народниот правобранител во заштита на истите.

Анализата на практичните аспекти ќе биде во функција на демонстрирање на ниско ниво на заштита на правата на потрошувачите.

Анализата на улогата на Дирекцијата за заштита на правата на потрошувачите, и согледување на предностите, недостатоците, потребата од интервенција, и меѓусебна соработка помеѓу институции надлежни за спроведување на протекционистичката политика на правата на потрошувачите.

4.2.2. Посебна хипотеза I:

Проширувањето на мандатот на Народниот правобранител, како несомнена бенефиција за потрошувачите во процесот на заштита на нивните права и избегнување на долгите и скапи судски постапки.

4.2.3. Посебна хипотеза II:

Заштитата на правата на потрошувачите не се применува доволно во практиката.

Следејќи ги светските и регионалните трендови, неопходна е потребата од зголемување на заштитата и во насока на остварување на еднаков третман на субјектите како договорни страни.

4.4. Резултати од истражувањето

Согласно со предметот на нашето истражување, беа анкетирани група од 50 потрошувачи по случаен избор. Анкетниот прашалник содржи 10 прашања односно блокови, а секој блок опфаќа еден од најважните аспекти на правата на потрошувачите и работата на Народниот правобранител. Во прилог, следи образец од анкетниот прашалник:

АНКЕТЕН ПРАШАЛНИК

Пол
а) М
б) Ж

Возраст

- а) до 25 години
- б) од 25 до 35 години
- в) од 35 до 45 години
- г) од 45 до 55
- д) над 55 години

1. Дали знаете кои права ги имате како потрошувач?

- а) Да
- б) Не

2. Дали сметате дека во Република Македонија се загрозени правата на потрошувачите?

- а) Да
- б) Не
- в) Не знам

3. Дали сте запознаени со Законот за заштита на потрошувачите?

- а) Да
- б) Не
- в) Делумно

4. Што мислите дали има доволно механизми/начини за заштита на потрошувачите?

- а) Да
- б) Не
- в) Не знам

5. Каде ќе се обратите за заштита на вашите права како потрошувач?

- а) Државен пазарен инспекторат
- б) Агенција за храна и ветеринарство
- в) Народен правобранител
- г) Министерство за економија
- д) Совет за заштита на потрошувачите

6. Дали досега сте почувствувале загрозување на вашите права како потрошувач?

- а) Да
- б) Не
- в) Можеби

7. Кои се најчестите проблеми на потрошувачите?

- а) Проблеми на граѓаните со сервисирањето на техничките производи
- б) Проблеми со оштетување на производот во гарантен рок
- в) Проблеми со телекомуникациските услуги
- г) Превисоки сметки за електрична енергија,
- д) Неисполнување на дел од аранжманот од страна на туристичките агенции
- ѓ) Проблеми со декларирањето на прехранбените производи.
- е) Поплаки поврзани со финансиските услуги, проблеми со кредити и пресметување на камати, или проблеми со трансакциските сметки
- ж) _____

8. Дали ви се познати надлежностите на Народниот правобранител во областа на заштита на правата на потрошувачите?

-
- а) Да
 - б) Делумно
 - в) Не
-

9. Дали некогаш сте се обратиле до Народниот правобранител?

- а) Да
 - б) Не
-

10. Дали сте задоволни од работата на Народниот правобранител?

- а) Да
 - б) Не
 - в) Делумно
-

11. Ваши коментари и препораки ?

Откако беа анкетирани 50 испитаници- потрошувачи по случаен избор, ги добивме следниве резултати:

Табела 1. Пол на испитаниците

Машки	16	32%
Женски	34	68%
Вкупно:	50	100%

Од табела 1. се гледа структурата на испитаниците според полот, одовде 34 испитаници или 68% се припаднички на женскиот пол, а 16 испитаници или 32%, се припадници на машкиот пол.



График 1. Структура на испитаниците според полот

Табела 2. Возраст на испитаниците

до 25 години	7	14%
од 25 до 35 години	15	30%
од 35 до 45 години	9	18%
од 45 до 55	8	16%
над 55 години	11	22%
Вкупно:	50	100%

Од Табела 2. се гледа структурата на испитаниците според возраста. Според тоа, 7 испитаници или 14% се на возраст до 25 години. Понатаму, 15 испитаници или 30 %, а воедно и најголем број од испитаниците се на возраст од 25 до 35 години. На возраст од 35 до 45 години, се испитани 9 лица или 18%. На возраст од 45 до 55, 8 лица или 16%, и на возраст над 55 години 11 лица или 22 %.



График 2. Структура на испитаниците според возраста

Табела 3. Дали знаете кои права ги имате како потрошувач?

Да	22	44%
Не	28	56%
Вкупно	50	100%

Од Табела 3. се гледа дека 22 испитаници или 44 % знаат кои права ги имаат како потрошувачи, додека пак 28 испитаници или 56%, не се запознати со своите права.



График 3. Дали знаете кои права ги имате како потрошувач?

Табела 4. Дали сметате дека во Република Македонија се загрозени правата на потрошувачите?

а) Да	18	36%
б) Не	16	32%
в) Не знам	16	32%
Вкупно:	50	100%

Од Табела 4. се гледа дека 18 испитаници или 36% одговориле со да, понатаму 16 испитаници или 32%, одговориле не, а можеби одговориле исто така 16 испитаници или 32%.

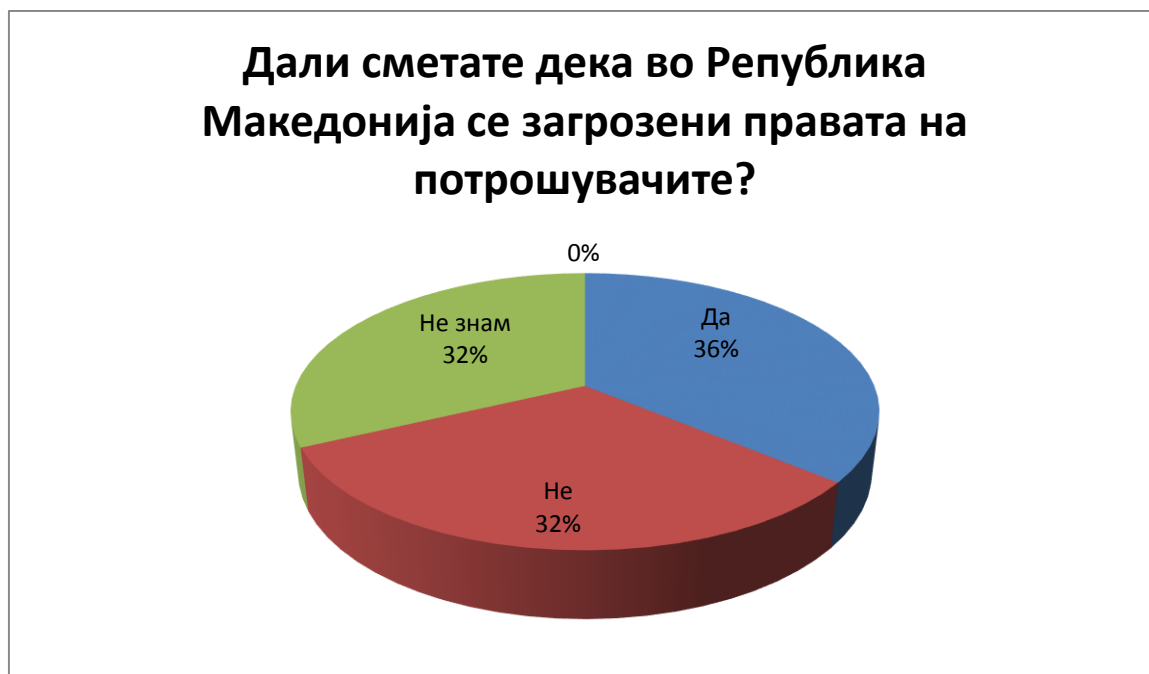


График 4. Дали сметате дека во Република Македонија се загрозени правата на потрошувачите?

Табела 5. Каде ќе се обратите за заштита на вашите права како потрошувач?

а) Државен пазарен инспекторат	10	20%
б) Агенција за храна и ветеринарство	8	16%
в) Народен правобранител	12	24%
г) Министерство за економија	6	12%
д) Совет за заштита на потрошувачите	14	28%
Вкупно:	50	100%

Од Табела 5. се гледа дека граѓаните за заштита на нивните потрошувачки права ќе се обратат кај следниве институции: Државен пазарен инспекторат, 10 испитаници или 20%, понатаму во Агенција за храна и ветеринарство 8 испитаници или 16%, до Народен правобранител, 12 испитаници или 24%, Министерство за економија, 6 испитаници или 12% и во Совет за заштита на потрошувачите 14 испитаници или 28%.

Каде ќе се обрaтите за зaштита нa вaшите пpaвa кaкo пoтpoшувaч?

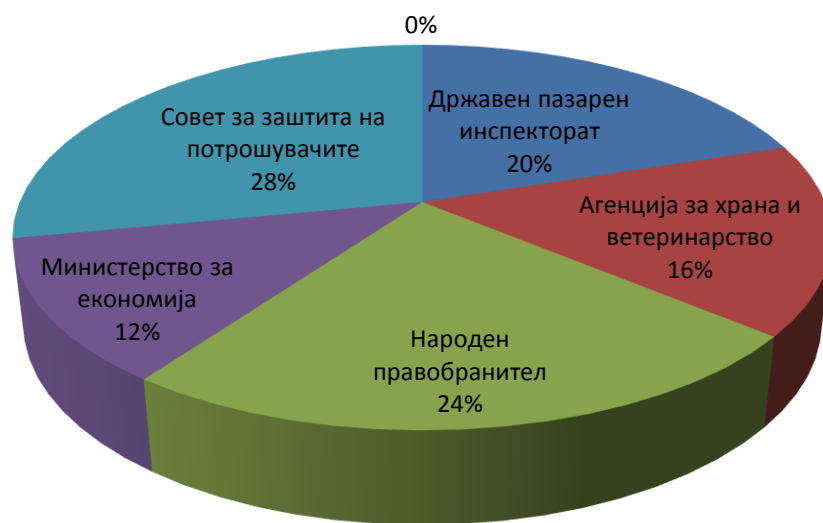


График 5. Каде ќе се обрaтите за зaштита нa вaшите пpaвa кaкo пoтpoшувaч?

Табела 6. Дали досега сте почувствувале загрозување на вашите права како потрошувач?

а) Да	23	46%
б) Не	9	18%
в) Можеби	18	36%
Вкупно:	50	100%

Од Табела 6. се гледа дека на прашањето дали досега сте почувствувале загрозување на вашите права како потрошувач, 23 испитаници или 46% одговориле со да, 9 испитаници или 18% одговориле не и 18 испитаници или 36%, одговориле можеби.



График 6. Дали досега сте почувствувале загрозување на вашите права како потрошувач?

Табела 7. Кои се најчестите проблеми на потрошувачите?

а) Проблеми на граѓаните со сервисирањето на техничките производи	9	18%
б) Проблеми со оштетување на производот во гарантен рок	9	18%
в) Проблеми со телекомуникациските услуги	7	14%
г) Превисоки сметки за електрична енергија	10	20%
д) Неисполнување на дел од аранжманот од страна на туристичките агенции	5	10%
ѓ) Проблеми со декларирањето на прехранбените производи	4	8%
е) Поплаки поврзани со финансиските услуги, проблеми со кредити и пресметување на камати, или проблеми со трансакциските сметки	4	8%
ж) Друго	2	4%
Вкупно:	50	100%

Од Табела 7. се гледа дека на прашањето, кои се најчестите проблеми на потрошувачите, испитаниците одговориле вака: На проблеми на граѓаните со сервисирањето на техничките производи се пожалиле 9 испитаници или 18%, понатамуна проблеми со оштетување на производот во гарантен рок, исто така се пожалиле 9 испитаници односно 18%, на проблеми со телекомуникациските услуги 7 испитаници или 14%, на превисоки сметки за електрична енергија, се пожалиле 10 испитаници или 20%, на неисполнување на дел од аранжманот од страна на туристичките агенции се пожалиле 5 испитаници или 10%, на проблеми со декларирањето на прехранбените производи, се пожалиле 4 испитаници или 8% и на крај на поплаки поврзани со финансиските услуги, проблеми со кредити и пресметување на камати, или проблеми со трансакциските сметки се пожалиле 4 испитаници или 8%.



График 7. Кои се најчестите проблеми на потрошувачите?

Табела 8. Дали ви се познати надлежностите на Народниот правобранител во областа на заштита на правата на потрошувачите?

а) Да	14	28%
б) Делумно	19	38%
в) Не	17	34%
Вкупно:	50	100%

Од Табела 7. се гледа дека, на 14 испитаници или 28%, им се познати надлежностите на Народниот правобранител, 19 испитаници или 38%, се делумно запознати и 17 испитаници или 34% не се запознати со надлежностите на оваа институција.



График 8. Дали ви се познати надлежностите на Народниот правобранител во областа на заштита на правата на потрошувачите?

Табела 9. Дали некогаш сте се обратиле до Народниот правобранител?

Да	18	36%
Не	32	64%
Вкупно:	50	100%

Од Табела 9. на прашањето, дали некогаш сте се обратиле до Народниот правобранител, 18 испитаници или 36% одговориле „Да“, а 32 испитаници или 64%, одговориле „Не“.



График 9. Дали некогаш сте се обратиле до Народниот правобранител?

Табела 10. Дали сте задоволни од работата на Народниот правобранител?

а) Да	12	24%
б) Не	18	36%
в) Делумно	20	40%
Вкупно:	50	100%

Од Табела 10. на прашањето, дали сте задоволни од работата на Народниот правобранител, 12 испитаници или 24%, одговориле дека се задоволни, 18 испитаници или 36% не се задоволни и 20 испитаници или 40% се делумно задоволни.



График 10. Дали сте задоволни од работата на Народниот правобранител?

Понатаму во овој дел од трудот, следи интервју извршено врз лица – кои се добри познавачи на постапката за заштита на правата на потрошувачите, во овој случај г-дин Зоран Билбиловски, државен советник во Народен правобранител. Интервјуто се состои од десет прашања, во прилог прашањата со одговорите од страна на Билбиловски.

Интервју:

Зоран Билбиловски

Државен советник во Народен правобранител

ПОТРОШУВАЧИТЕ ПРЕД СЕ!

Како работи институцијата Омбудсман за заштита на потрошувачите во Македонија? Дали граѓаните се запознати со своите потрошувачки права? Кои се најголемите проблеми со кои се соочуваат потрошувачите? Ова се само дел од прашањата на кои во овој текст одговараа г-дин, Зоран Билбиловски- државен советник во Народен правобранител.

1. Г-дин Билбиловски, повеќе години работите на полето на заштитата на правата на потрошувачите. Што мислите- Дали граѓаните си ги знаат своите права како потрошувачи?

Од една страна, факт е дека граѓаните сè повеќе стануваат свесни за своите права како потрошувачи, но од друга страна, поради нивната недоволна и несоодветна информираност, сè уште не може да се каже дека тие навистина ги знаат правата и начинот и постапката како и каде да ги заштитат, односно остварат.

2. Во кој дел најмногу се кршат правата на потрошувачите?

Тоа е делот што се однесува на јавните услуги, односно услугите кои ги нудат јавните претпријатија, како и оние што ги извршуваат

општините, телекомуникациските услуги, испораката на електрична енергија, снабдувањето со топлинска енергија, безбедноста на личните податоци, продажбата на производи, давањето други услуги и сл.

3. Дали мислите дека граѓаните се запознати со Законот за заштита на потрошувачите?

Граѓаните не се во доволна мера запознати со одредбите од Законот за заштита на потрошувачите, меѓу другото и бидејќи недостасуваат соодветни кампањи или други форми на јавна презентација со кои пак дејства од надлежните органи ќе биде објаснета неговата содржина, правата на потрошувачите, како и начинот, постапката и органите пред кои можат да ги заштитат прават по овој основ.

4. Што мислите дали има доволно механизми/начини за заштита на потрошувачите?

Слободно може да се каже дека во Република Македонија постојат доволен број на механизми за заштита на потрошувачите, кои обезбедуваат институционална заштита како на државно, така и на локално ниво (судски органи, независни институции, инспекторати, разни совети), а во тој сегмент мора да се споменат и специјализираните граѓански организации, кои работат на заштита на овие права.

Дури, во праксата постоеја проблеми кои произлегуваат од преклопување во надлежноста и законски нелогичности кои предизвикуваат збунетост за потрошувачите каде и какви чекори треба да преземат за нивна заштита.

5. Со цел остварување на вашата функција колку прекршувачи на потрошувачките права се подготвени за соработка?

Во делот што значи повреда на правата на потрошувачите од приватни правни субјекти (трговци поединци, разни форми на трговски друштва и други слични субјекти), Народниот правобранител нема законска надлежност да постапува и од нив да бара соработка. Токму затоа, во овој дел остварувањето на функцијата се одвива преку надлежните органи и организации, од кои се бара инспекциски надзор и утврдување на фактичката состојба.

Што се однесува на субјектите кон кои Народниот правобранител има надлежност да постапува (пример, јавните комунални претпријатија), од нивна страна постои подготвеност за соработка иако со години опстојуваат констатираните слабости во нивното работење во делот што се однесува на водењето сметка за правата на потрошувачите.

Сепак, мора да се истакне и монополската поставеност на давателите на јавни услуги и немањето адекватна можност потрошувачите да влијаат врз цените, квалитетот и начинот на испорака на производите и услугите.

6. Каква Ви е соработката со институциите кои исто така имаат надлежности во сферата на заштитата на потрошувачите?

Сите органи на државната управа, државните инспекторати, другите организации, како и инспекторатите формирани на локално ниво, во глобала соработуваат со Народниот правобранител и преземаат мерки согласно неговите интервенции, односно го известуваат за постапувањето по одредени поединечни пријави на потрошувачите.

Практичен проблем е нивната некоординираност и отсуството на ефикасна акција по сопствена иницијатива, затоа што најчесто постапуваат само кога одреден потрошувач ќе поднесе пријава.

7. Каква е положбата и функционирањето на Народниот правобранител во Македонија во споредба со земјите од Европа?

Сегашната позиција на Народниот правобранител на Република Македонија е далеку од онаа која ја имаат омбудсман институциите во најразвиените земји на Европската Унија. Оттука, постои можност за интервенција пред сè во законската рамка преку предвидување соодветни надлежности и адекватна организациона поставеност.

8. Согласно законот за Народен правобранител, какви надлежности има истиот, во случај на прекршување на правата на потрошувачите?

Народниот правобранител во случај на повреда на правата на потрошувачите може да ги преземе сите мерки и дејства согласно утврдената надлежност и делокругна работа.

Конкретно, покрај останатото, може да даде препораки, предлози, мислења и укажувања за начинот на отстранување на констатираните повреди, да побара повторно да се спроведе одредена постапка, до овластените предлагачи да даде иницијатива за изменување и дополнување на закони и други подзаконски акти од оваа сфера итн.

9. Дали се потребни, можеби и уставни проширувања на надлежностите на Народниот правобранител, за да настапува со позајакната позиција?

Што се однесува на делот во поглед на заштитата на правата на потрошувачите постојната уставна рамка е сосема доволна за да обезбеди адекватна и квалитетна заштита на правата на потрошувачите.

Во овој сегмент, единствено може да се истакне евентуалната потреба за воспоставување надлежност на Народниот правобранител и во поглед на промоцијата на овие права.

10. Какви препораки би им дале на граѓаните, во однос на заштита на нивните права, како потрошувачи?

Граѓаните секогаш кога ќе оценат дека се во право, веднаш да се обратат до некоја од надлежните институции, вклучително и до Народниот правобранител и да побараат адекватна заштита на правата како потрошувачи. Впрочем, само тогаш девизата: „Потрошувачот секогаш е во право“ практично ќе има значење, односно нема да биде гола декларација.

ПЕТТА ГЛАВА

ПЕРСПЕКТИВИТЕ НА НАРОДНИОТ ПРАВОБРАНИТЕЛ НА ПОЛЕТО НА ЗАШТИТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

1. Перспективите на Народниот правобранител во заштитата на правата на потрошувачите

Современиот начин на живот и задоволувањето на нашите секојдневни егзистенцијални потреби, неминовно ја наметнуваат потребата од користење на услугите што ни ги даваат компаниите и јавните претпријатија, а тоа се услуги без кои денешниот начин на живот не може да се замисли. Самиот факт дека сите ние користиме услуги од фиксна и мобилна телефонија или сме приклучени на водоводна, електро-енергетска и топлификациска мрежа, не става во категоријата потрошувачи.

За услугите што ги користиме, должни сме секој месец да ги намируваме нашите обврски, но со тоа се стекнуваме и со право на навремени и квалитетни услуги кои компаниите и јавните претпријатија се должни да ни ги овозможат. За жал, статистичките податоци во нашата институција покажуваат дека граѓаните во својство на потрошувачи сè почесто се незадоволни од квалитетот на услугите и сè почесто тоа незадоволство го искажуваат со доставување претставки.

Имено, ако пред неколку години претставките за потрошувачките права се наоѓаа на последното скалило според нивниот број, денес тие го заземаат второто место - факт кој не е за потценување. Од една страна оваа констатација може да се смета за охрабрувачка затоа што граѓаните го препознаваат Народниот правобранител како институција која може да им помогне во решавањето на повредите на нивните права. Од друга страна истата констатација може и треба да биде предмет на загриженост, бидејќи говори за фактот дека давателите на услугите на ја вршат својата функција на начин и со квалитет соодветен на потребите на граѓаните.

Покрај тоа што со години наназад на нормативен план се прават измени и се носат стратегии и планови заради создавање гаранции за заштита на потрошувачите, тоа сепак останува само на хартија, бидејќи спроведувањето секогаш претставува проблем, како и свеста дека потрошувачот има право да го ужива она што му следува согласно законот.

Од анализата на досегашното работење на институцијата Народен правобранител, можеме да заклучиме дека, практичното искуство и помага на оваа институција да ги идентификува проблемите на потрошувачите, но и понатаму има потреба од усогласување на правната регулатива и функционирањето на системот и неговите слабости, при што станува појасно дека уште многу треба да се работи на унапредување на информираноста и едукацијата на кај сите возрасни групи потрошувачи, подигање на јавната свест и спогодбено решавање на проблемите.

Едукацијата на правата на потрошувачите денес најде свое место во наставниот процес, што се должи на двегодишното залагање од страна на оваа институција. Паралелно со едукацијата на потрошувачите треба да се одвива едукација на бизнис секторот во смисла на запознавање со оваа законска регулатива со што ќе се стекне и поголем степен на доверба во бизнис климата. Потрошувачот и натаму останува послабата алка во овие релации, па од тој аспект и потребата од развојот на демократијата и пазарното опкружување правата на потрошувачите да јакнат, а нивното почитување да биде основ на пазарната економија, имајќи предвид дека потрошувачите се генератор на пазарниот развој и директно влијаат на конкуренцијата.

Организацијата на потрошувачи продолжува со подигнување на свеста, едукација и давање на совети на потрошувачите и гради капацитет од професионалци во пазарните инспекторати, организациите на потрошувачите и надлежните министерства. Ефикасното спроведување на политиките за заштита на потрошувачите е ограничено со континуиран недостаток на административни и финансиски ресурси. Постигнат е одреден напредок во областа на заштита на потрошувачите. Понатамошен напредок во оваа област е условен од достапните ограничени финансиски ресурси и слабите функционални структури, особено во областа на заштитата на потрошувачите. Одржливоста на здравствениот систем, вклучувајќи финансиски ресурси,

останува предизвик. Општо земено, подготовките во оваа област се умерено напреднати.

Народниот правобранител и препорачува на Владата на Република Македонија и на другите релевантни фактори во претстојниот период да ги преземат следниве мерки и активности:

- Да се преземат мерки за надоградување и усовршување на правниот систем на Република Македонија во поглед на остварување на правата на граѓаните како потрошувачи пред Јавните претпријатија и другите вршители на стопански дејности од јавен интерес;
- Да се релативизира монополската положба и монополското однесување на овие правни субјекти и да се активираат механизми за заштита на правата и интересите на граѓаните;
- Да се преземаат мерки за воспоставување професионални и етички норми на дејствување на субјектите од чие однесување зависи остварувањето на правата на граѓаните како потрошувачи;
- Државниот пазарен инспекторат доследно да ги применува правните инструменти дадени со Законот за заштита на потрошувачите и да врши континуиран надзор на работењето;
- Да се воспостави соработка со Народниот правобранител и доследно да се почитуваат неговите барања; препораки и други укажувања;
- Комисијата за заштита на правата на потрошувачите формирана при Советот на град Скопје да соработува со Народниот правобранител;
- Вршителите на дејности од јавен интерес и другите субјекти даватели на услуги да водат сметка при утврдувањето на цените на услугите во зависност од начелото на еквивалентност;

- Да се воведат дополнителни социјални мерки со цел да им се помогне на најзагрозените граѓани кои не се во објективна можност да ги подмируваат обврските спрема давателите на услугите;
- Процесот на хармонизација на законодавството на Република Македонија со законодавството на Европската Унија да се забрза, а притоа да се изврши целосна имплементација на европските правила во поглед на стандардизацијата и примената на прописите со кои се уредуваат техничките барања за производите и нивната сообразеност со пропишаните услови;
- Да се овозможи соодветна жалбена постапка, односно да се почитува принципот на двостепеност на постапката.

2. Предностите од зголемување на мандатот на Народниот правобранител

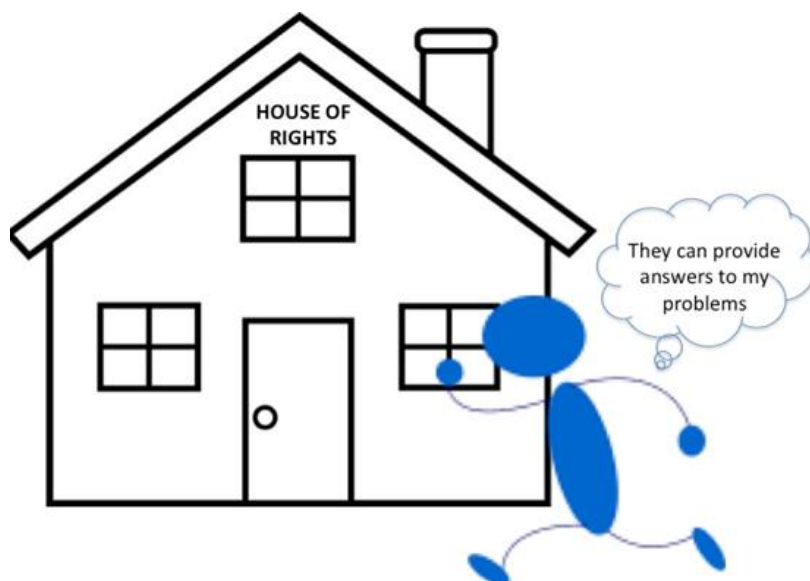
Кај нас постои старата изрека дека: „Потрошувачот е секогаш во право“. Во Европската Унија постојат десет основни принципи на заштита на потрошувачите:

1. Купувајте го она што го сакате, онаму каде што сакате;
2. Ако не работи, вратете го;
3. Високи стандарди за храната и добрата за широка потрошувачка;
4. Знајте што јадете;
5. Договорите треба да бидат фер за потрошувачите;
6. Понекогаш потрошувачите може да го променат своето мислење;
7. Споредувањето на цените треба да биде лесно;
8. Потрошувачите не треба да се заведуваат;
9. Заштита за време на одмор;
10. Ефективно решавање на прекуграничните спорови.

Постигнувањето на овие стандарди и овозможувањето на соодветна заштита на потрошувачите треба да биде цел на државните органи и

институции, на организациите кои се грижат за заштита на потрошувачите, но и на бизнис секторот затоа што на почетокот и на крајот на денот сите ние сме потрошувачи. Од досегашата анализа можеме да заклучиме дека, сегашната позиција која ја има македонскиот Народен правобранител е далеку од онаа, која ја имаат правобранителите во најразвиените земји на ЕУ и затоа треба на овој план да се интервенира во македонскиот Устав, а потоа да се донесе сосема нов закон со кој ќе се предвидат сосема нови надлежности, нова организациона поставеност на институцијата Народен правобранител.

Органите и институциите се ставаат над законот и целосно ја негираат уставно загарантираната надлежност на Народниот правобранител и со својот игнорантски однос директно го повредуваат уставот, законите и другите прописи, согласно со кои Народниот правобранител има определени надлежности на планот на заштитата на граѓаните пред овие органи и институции.



Слика 3. Илустрација на институцијата Народен правобранител, како кука на правата, каде секој граѓанин може да влезе и да добие одговор на неговите проблеми¹⁸²

¹⁸² Johannes C., Wladasch K., The Regional Office in Shtip Bullet-Point Report On-the-job training, Shtip, 2015, p. 4.

Во анализата на практичните аспекти на оваа проблематика, истовремено и од анализата на теоретските аспекти на ова прашање, извештаите на Народниот правобранител, искуствата од практиката и компаративните согледувања на работата на Народниот правобранител ја констатиравме потребата од проширување на мандатот на Народниот правобранител. На ова становиште сме од аспект на зголемувањето на ефективностa и ефикасноста на заштитата на правата на потрошувачите, заштита на истите и создавање на толерантна атмосфера за трговски и социјален развој, со што би се создала соодветна рамнотежа меѓу интересите на потрошувачите и на производителите.

На мислење сме дека и во основа ова претставува нашата главна теза врзана за потребата од проширување на мандатот на Народниот правобранител во интерес на отстранување на нечесните клаузули во договорите на потрошувачите со бизнис заедницата и потрошувачите со потрошувачи. Во остварувањето на оваа рамноправност помеѓу субјектите, улогата на Народниот правобранител може да биде од исклучително големо значење, посебно во сегментите во кои согласно сегашните решенија правобранителот нема овластување.

ЗАКЛУЧОК:

Народниот правобранител во Република Македонија е една од институциите во правниот систем, којашто има надлежност за заштата на уставните и законските права на граѓаните кога им се повредени од органите на државната управа и од други органи и организации што имаат јавни овластувања.

Едни од правата коишто Народниот правобранител ги штити се правата на граѓаните како потрошувачи на стоки и услуги кои ги обезбедуваат органи и организации кои имаат јавни овластувања. Така, Народниот правобранител има надлежност да постапува во случаите на повреда на правата на потрошувачите како корисници на јавни услуги. Согласно Законот за заштита на потрошувачите, како јавни услуги се сметаат: продажбата на електричната енергија од дистрибутивната мрежа, топлинската енергија, јавните телекомуникациски услуги, поштенските услуги, услугите за превоз на патници во јавниот градски и приградски сообраќај, снабдувањето со вода за пиење, одводот на отпадните води и одржувањето на чистотата, како и други услуги определени со закон.

Од анализите во оваа магистерска можеме да заклучиме дека, главен проблем, барем што се однесува до поплаките на граѓаните, во последните години е испораката на електрична енергија. Што се однесува до комуналните претпријатија, најчестите поплаки од граѓаните се заради нередовното читање на водомерите, како и висината на сметките.

Препораки:

- Посебно внимание да се посветува на граѓаните како потрошувачи затоа што редовното испорачување и непреченото користење на јавните услуги се од голема важност.

- Потребна е соодветна едукација и информирање на граѓаните за нивните права и обврски и за новите законски и подзаконски решенија што задираат во нивните права, затоа што граѓаните сè уште недоволно ги знаат нивните права како потрошувачи и механизмите за заштита.
- Во промовирањето на правата на потрошувачите од особена важност се средствата за јавно информирање.

Потребно е создавање правни и практични услови за користење на правото на жалба и приговор против сите одлуки и во сите постапки кои се однесуваат на граѓаните како потрошувачи.

Сепак, анализите покажуваат дека главен проблем, барем што се однесува до поплаките на граѓаните, во последните две години е испораката на електрична енергија. Посебно треба да се истакне колективното исклучување на електричната енергија, за што Народниот правобранител во неколку наврати по сопствена иницијатива, значи без да ги чека претставките на граѓаните, реагираше на ваквата практика, што доведе до нејзино поретко практикување. Меѓутоа кога станува збор за проблемите кои се однесуваат на електричната енергија, треба да се спомене и тоа дека чести се поплаките на граѓаните кои се однесуваат на исклучувањата од електро-дистрибутивната мрежа и задолжувањето со високи износи наводно поради неовластено користење на електричната енергија или неовластено приклучување.

Кога станува збор за заштитата на потрошувачите треба да се споменат и претставките кои се однесуваат на користењето на топлинската енергија, кои пред сè се однесуваат на нереалните сметки, како и поради необезбедувањето на минимумот на температурата која снабдувачот на топлинска енергија е обврзан да ја испорачува. Исто така, Омбудсманот констатираше дека снабдувачите со топлинска енергија сè уште немаат поставено мерачи на топлинска енергија во секој стан на потрошувачите, поради што сè уште не се создадени услови за реално пресметување и задолжување на секој граѓанин за фактички потрошената топлинска енергија. Што се однесува до комуналните претпријатија, најчестите поплаки од граѓаните се заради нередовното читање на водомерите, како и за висината на сметките.

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА:

- 1) Антић О.: Облигационо право, Београд, (2007).
- 2) Antonijević Z.: Privredno pravo, Beograd, 1986, str. 112.
- 3) Andersen C. H., The Concept of quality and the Efficiency of Markets for Consumer Products, Journal of consumer Research, Vol. 11, No. 2 (Sep., 1984).
- 4) Балоба Н.: Послови привредног права, Београд, (1952).
- 5) Bernstein E., Lee T.J., Where the consumer is the Commodity, The difficulty with the Current Definition of the Commercial speech, Michigan State Law Review, (2013).
- 6) Водич за потрошувачи, заедно со вас до сигурен пазар, Државен пазарен инспекторат, Скопје, (2010).
- 7) Дабовиќ - Анастасовска Ј., Пепељуговски В., Лончар – Велкова М., Правна регулатива за заштита на потрошувачите во Република Македонија (Со компаративен приказ во ЕУ И САД) Скопје, (2000).
- 8) Крег Р., De Burca G., Право на ЕУ: текстови случаи и материјали, Скопје, (2010).
- 9) Устав на Република Македонија (17 ноември 1991), уставни амандмани.
- 10) Закон за изменување и дополнување на законот за заштита на потрошувачи, (Службен весник на Република Македонија 152/2015),
- 11) Закон за заштита на потрошувачи (Сл весник на РМ бр.38/2004),
- 12) Закон за заштита на потрошувачите при договори за потрошувачки кредит (Службен весник на Република Македонија 51/2011),
- 13) Закон за измена и дополнување на законот за заштита на потрошувачи, (Службен весник на Република Македонија 152/2015),
- 14) Закон за Народен правобранител (Сл весник на РМ бр.60/2003 и 114/2009).

- 15) Закон за облигациони односи (Сл весник на РМ бр.18/2001).
- 16) Закон за индустриска сопственост (Сл весник на РМ бр.21/2009)
- 17) Directive 85/374/EEC
- 18) Council Directive 85/577/EEC
- 19) Directive 92/59/EEC
- 20) Council Directive 93/13/EEC
- 21) Directive 98/6/EC of the European Parliament and of the Council
- 22) Commission Recommendation 92/295/EEC
- 23) Народниот правобранител и потрошувачите, Дабовиќ - Анастасовска Ј., Павловска - Данева А., (2010), Скопје.
- 24) Осман К., Радиодифузна такса како должност на граѓаните и правните лица, Скопје, (2010).
- 25) Орлић М., Припремни споразуми у облигационо право, Анали правног факултета, Београд, (1993).
- 26) Пепељуговски В., Конкурентско право, Скопје, ФОН, (2009)
- 27) Pomar F.G., EC Consumer Protection Law and EC Competition Law: How related are they? A Law and Economics perspective, Barcelona, InDret, 1- (2003)
- 28) Крушаровска Н., Омбудсманот во заштита на потрошувачите, Скопје, (2010).
- 29) Babič I., Privredno pravo, Beograd., (2008).
- 30) Belohlávek A.J., B2C Arbitration: Consumer protection in Arbitration, (2012).
- 31) Coode R., Commercial law-2nd edition, London, (2005).
- 32) TC, WIPO, SOIP Тајните на интелектуалната сопственост-водич за мали и средни извозници, Македонија, (2011).

- 33) Тушевска Б., Мишева К., Заштитата на потрошувачите во финансиските услуги и потребите на европските потрошувачи, Меѓународна конференција во Турција, (2013).
- 34) Komisija za izradu Građanskog Zakonika Rad na izdradi Građanskog Zakonika, (2007).
- 35) Sralewski S., France International Encyclopedia od laws contracts, London, (1999).
- 36) Sandoval R., A Critical Analysis of the Cooling-Off Period for Door to Door Sales, Chicana Latina Law Review, (1976).
- 37) Shanklin W.L., King H.G., Evaluating the FTC Colling-Off Rule, The Journal of Consumer Affairs, 11, 2. (1997).
- 38) Sahalia Y., Parker J.A. Yogo M., Luxury goods and the equity premium, the journal of finance, vol. lix, no. 6, (2004).
- 39) Богусловски М., Меѓународно економско право, Москва, (1986).
- 40) Гавровска П., Дескоски Т., Меѓународно приватно право, Скопје, (2011).
- 41) Илиевски М., Огненовска Б., Меѓународно договорно право, Скопје, (2007).
- 42) Николовски А., Плавшиќ С., Меѓународно стопанско (трговско) право со примери и практика, Скопје, (1994).
- 43) Поп-Георгиев Д., Облигационо право, Скопје, (1990).
- 44) Цариќ С., Капор В., Договори во стоковиот промет, Нови Сад, (2000).
- 45) Чавдар К., Чавдар К., Коментар на Закон за облигациони односи, Скопје, (2012).
- 46) Waller S.W., Brady J.G., Acosta R.J., Consumer protection in the United States, (2012).
- 47) Waller S.W., Brady J.G., Acosta R.J., Consumer protection in the United States, An overview, (2009).

- 48) Weingast B.R., Moran M.J., Bureaucratic discretion or congressional control? Regulatory policymaking by the Federal Trade Commission, The journal of political economy, (1983).
- 49) Worthington S., Commercial law and Commercial practice, USA, (2003).
- 50) Wendler M., Tremml B., Buecker B.: Key aspects of German business law, New York, (2008).
- 51) Wetmore W.S.: A treatise on the law of contracts, Boston, (1856).
- 52) Whitten D.O., Whitten B.E.: Handbook of American History, (1990).
- 53) Whittle J.W.: Canadian business, Canada, (1997).
- 54) Weiss K.D.: Building an import/export business, United States, (2008).
- 55) Wright J.D., Behavioral Law and Economics, Paternalism and Consumer contracts, An Empirical Perspective, 2 N.Y.U. J.L. & Liberty 470 (2006-2007).
- 56) Allen M.E., How to Export Import, US, (2006).
- 57) Антић О.: Облигационо право, Београд, (2007).
- 58) Antonijević Z.: Privredno pravo, Beograd, (1986).
- 59) Apostolović B.: Naknada štete zbog povrede ugovora, Zbornik radova „Aktuelna pitanja savremenog zakonodavstva“, Beograd, (2008).
- 60) Бабић И., Петровић З.: Облигационо право - посебни део, Београд, (2004).
- 61) Балуга Н.: Послови привредног права, Београд, (1952).
- 62) Von Bar C., Clive E., Schulte-Nölke H. (editors): Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law – Draft Common Frame of Reference (DCFR), Interim Outline Edition, (2008).
- 63) Barnett R.E.: Contracts (Cases and Doctrine), (1995).
- 64) Belohlaek A J., B2C Arbitration: Consumer protection in Arbitration, Jurist Publishing, (2012).

- 65) Бартош М.: Процес комерцијализације грађанског права, Анали Правног факултета, бр. 1, Београд, (1969).
- 66) Бенедек В., Разбирање на човековите права- Прирачник за едукација од областа на човековите права, Македонски информативен центар, Скопје, (2006).
- 67) Бартош М.: Процес комерцијализације грађанског права, Анали Правног факултета, бр. 1, Београд, (1969).
- 68) Бендевски Т.: Меѓународно приватно право, Скопје, (2001).
- 69) Bennett H.: Agency in the principle of European Contract Law and the UNIDROIT Principles of International Commercial Contracts 2004, Uniform Law Review 11 Unif. L. Rev. n.s. (2006),
- 70) Blagojević B., Krulj V. (redaktori): Komentar Zakona o obligacionim odnosima, I knjiga, Beograd, (1983).
- 71) Blagojević B., Krulj V. (redaktori): Komentar Zakona o obligacionim odnosima, II knjiga, Beograd, (1983).
- 72) Blagojević B.: Novi međunarodni privredni poredak i savremeno međunarodno privredno pravo, Novi Sad, (1976).
- 73) Благојевић Б.: Право меѓународног привредног промета, Анали Правног факултета, бр. 2-3, Београд, (1964).
- 74) Blum B. A.: Contracts, (2001).
- 75) Boyle M.D.: Business to business Marketplaces for freight Transportation, Massachusetts, (2000).
- 76) Borselli A., Unfair Terms in Insurance Contracts, Revija za pravo osiguranja, Broj 2/2011, str. 36-42.
- 77) Burnett R.: Law of International business in Australia, (2009).
- 78) Burrows A.: Remedies for Torts and Breach of Contract, (2004).
- 79) Busch D.: Indirect Representation in European contract law, Netherland,

(2005).

- 80) Borjas G., Bronars S.G., NBER Working Paper No. 2627 (Also Reprint No. r1269) Issued in June (1988).
- 81) Consumer Federation of USA, North American Consumer Protection Investigators 2012 Consumer Complaint Survey Report, July 31, North American Consumer Protection on Investigators, (2013).
- 82) Consumer protection Survival guide, Act, a consumer has several basic rights, (2002).
- 83) Consumer Protection and Representation in an Independent Scotland: The Scottish Government,
- 84) Calamari J.D., Perillo J.M.: Contracts, (1987).
- 85) Campbell D.: Remedies for International sellers of goods, Salzburg, (2006).
- 86) Carr I.: International Trade Law, (2008).
- 87) Carr I., Kidner R.: (Statutes and Conventions) International Trade Law, London, (1999).
- 88) Cartwright R.: Mastering the Globalization of Business, (2004).
- 89) Capela J. J.: Dictionary of International Business Terms, New York, (2000).
- 90) Cass D.Z., Williams B.G., Barker G.: China and world Trading system: Entering the new Millennium, Cambridge University Press (2003), available from: Questia\Legal Collection [accessed 09 September 2009];
- 91) Castel J.G.: The Canadian law and practice of International Trade, Canada, (1997).
- 92) Дескоски Т.: Усогласување на македонското со меѓународното приватно право на ЕУ за договорите, Евроинтеграција на правниот, политичкиот и општествениот систем на Република Македонија, Скопје, (2002).
- 93) Ѓорђевиќ Ж., Станковиќ В.: Obligaciono pravo - opšti deo, Beograd, (1987).
- 94) Драškić М.: Меѓународно привредно уговорно право, Beograd, (1990).

- 95) Драшкић М.: Стицање права на једнострани раскид уговора у систему правних последица доцње у нашем праву, *Анали Правног факултета*, бр. 3-4, Београд, (1968)
- 96) Đurović R.: *Međunarodno privredno pravo*, Beograd, (2004).
- 97) Turner D.F., *The Definition of Agreement under the Sherman Act: Conscious Parallelism and Refusals to Deal*, *Harvard Law Review* Vol. 75, No. 4 (Feb., 1962), pp. 655-706.
- 98) Treitel G.H., *The law of contract*, (2003),
- 99) Flambouras D.: *Transfer of risk in the Contract of Sale Involving Carriage of goods. A comparative study in English Law, Greek Law and the United Nations Convention on Contracts for International Sale of Goods*, *Interntaional Trade and Business Law Annuel*, 6 *Int'l. Trade & Bus. L. Ann.* (2001),
- 100) Furmston M.: *Principles of Commercial Law*, Great Britan, (2001).
- 101) Fischer J., *Consumer protection in the United States ad European Union: Are protections Most effective before or after a Sale*, 32 *Wis. Int'l L.J.* 308 (2014).
- 102) Feinstein R.A., Kotchen D.A., *Farmacy Trade Regulation*, (2009).
- 103) Галев Г., Дабовиќ-Анастасовска Ј.: *Облигационо право (практикум)*, книга прва, Скопје, (2001).
- 104) Галев Г., Дабовиќ-Анастасовска Ј.: *Облигационо право (практикум)*, книга втора, Скопје, (2002).
- 105) Галев Г., Дабовиќ-Анастасовска Ј.: *Облигационо Скопје*, (2008).
- 106) Галев Г.: *Обичајот и моралот како извори на облигационото право*, *Зборник на трудови „Актуелните прашања за државата и правото на Република Македонија и Руската Федерација“*, том 2, Скопје, (2007).
- 107) Гавроска П.: *Автономија на волјата на договорните страни*, *Деловно право*, бр. 2, Скопје, (2000).
- 108) Гавроска П.: *Меѓународно приватно право (судир на законите)*,

Скопје, (2002).

- 109) Гавроска П.: Точки на врзување за договорни односи со странски елемент, Годишник во чест на Стрезо Стрезовски, Скопје, (2006).
- 110) Gillies P., Moens G.: International trade and business, UK, (2006).
- 111) Главинчева М.: Француско – македонски деловен речник (право, економија, шпедиција, осигурување, царина), Охрид, 2006; Goldštajn A., Barbić J., Vedriš M., Matić Ž.: Obvezno pravo (prva knjiga), Zagreb, (1979).
- 112) Geer Y.D., Sweden Consumer protection, Swedish Institute, (1976).
- 113) Girimaji P., Misleading Advertisements and Consumer, Consumer Education Monograph Series-2, Centre for consumer studies, Indian institute of public administrationsenior journalist & consumer activist, (2013).
- 114) General principles of food hygiene cac/rcp 1-1969, и Understanding the Codex alimentarius, World Health Organization, Rome, (2015).
- 115) Goldštajn A., Barbić J., Vedriš M., Rosenberg Lj., Verona A.: Obvezno pravo (prva knjiga), Zagreb, (1978).
- 116) Goldštajn A.: Državni akti i vanjskotrgovački ugovori, Zagreb, (1981).
- 117) Goldštajn A.: Međunarodno trgovačko pravo (konvencije-pravila-opći uvjeti poslovanja), Zagreb, (1970).
- 118) Goldštajn A.: Pravo međunarodne kupoprodaje II, Zagreb, (1965)
- 119) Goldštajn A.: Pravo međunarodne kupoprodaje, Zagreb, (1963)
- 120) Goldštajn A.: Privredno ugovorno pravo, Zagreb, (19800
- 121) Goode R., Kronke H., McKendrick E.: Transnational Commercial Law, (2007).
- 122) Goode R.: Reflection on the Harmonization of Commercial Law, 1991 I Unif. L. Rev. o.s. 54 (1991), available from: Goode R.: Commercial Law, United Kingdom, (2004)
- 123) Goren S.L.: The Swiss Federal Code of Obligations, Colorado, (1987).

- 124) Gorenc V. (glavni urednik): Komentar Zakona o obveznim odnosima, Zagreb, (2005).
- 125) Gorenc V.: Trgovačko pravo - Ugovori, Zagreb, (2000).
- 126) Zattila M.J.: Zaključivanje ugovora u elektronskoj formi kao imperative savremeno trgovine, Beograd, (2005).
- 127) Jakšić A., Đorđević S.: Praktikum za međunarodno privatno i međunarodno građansko procesno pravo, Beograd, (2004)
- 128) Jakšić A.: Međunarodno privatno pravo, Beograd, (2008)
- 129) Јанковец И.: Привредно право, Београд, (1999).
- 130) Јанковец И.: Тумачење уговора у привреди, Право и привреда, број 5-8, Београд, (2003).
- 131) Јанковец И.: Уговори у привреди према Закону о облигационим односима, Анали Правног факултета, бр. 3-5, Београд, (1978).
- 132) Jankovec I.: Ugovori u privredi, Beograd, (1987).
- 133) Johannes C., Wladasch K., The Regional Office in ShtipBullet-Point Report On-the-job training, Shtip,(2015).
- 134) Kapor V., Carić S.: Ugovori robnog prometa, Novi Sad, (2000).
- 135) Kapor V., Đurović R.: Kategorije unificiranih pravila međunarodnog privrednog prava, Novi Sad, (1978).
- 136) Kapor V.: Jedinstvo obligacionog prava i posebna pravila za ugovore u privredi, Zbornik radova sa savetovanja o Zakonu o obveznim (obligacionim) odnosima, Zagreb-Beograd, (1978).
- 137) Kapor V.: Kupoprodaja robe u spoljnoj trgovini, Novi Sad, (1972).
- 138) Капор В.: Примена обичаја и узанси по Закону о облигационим односима, Анали Правног факултета, бр. 3-5, Београд, (1978)
- 139) Kašanin R., Velimirović T.: Opšte uzanse za promet robom sa objašnjenjima i sudskom praksom, Beograd, (1974).

- 140) Kašanin R.: Dobri poslovni običaji kao pravni standardi, Pravni život, br. 11-12, Beograd, (1994).
- 141) Kaštela S., Horvat L.: Prometno pravo, Zagreb, (2008).
- 142) Knežević G.: Međunarodna kupoprodaja robe, Budimpešta, (1997).
- 143) Коевски Г.: Начела на UNIDROIT за меѓународни трговски договори, Годишник во чест на Стрезо Стрезовски, Скопје, (2006).
- 144) Коевски Г.: Поим и правна природа на договорот за дистрибуција на стока, Деловно право, бр. 2, Скопје, (2000).
- 145) Koevski G.: Pravni pojam neipunjenja ugovora u uporednom pravu, Pravni život, br. 10, tom II, Beograd, (1998).
- 146) Kötz H.: European Contract Law, (1992).
- 147) Koziol H., Steininger B.C., European tort law, New York, (2002).
- 148) Лоза Б.: Облигационо право (општи дио), Београд, (2000).
- 149) Loos M.B.M.: Towards a European Law of Service Contracts; Netherland, (2001).
- 150) Loza B.: Obligaciono pravo (posebni dio), Sarajevo, (1971).
- 151) Loos M.B.M.: Towards a European Law of Service Contracts; Netherland, (2001).
- 152) Loza B.: Obligaciono pravo (posebni dio), Sarajevo, (1971).
- 153) Milutinović M.: Načelo savesnosti i poštenja (Univerzalni princip međunarodne trgovine), Pravni život, br. 10, Beograd, (2004).
- 154) Muris T.J., The Efficiency Defense Under Section 7 of the Clayton Act, Case western Reserve Law Review, Volume 30, Number 3, (1980).
- 155) Milošević Lj.: Obligaciono pravo, Beograd, (1974).
- 156) Momčinović H.: Ugovori obveznog prava (prva knjiga), Zagreb, (1987).

- 157) Muris T.J., Looking Forward: The Federal Trade Commision and the Future Development of US Competition Policy, Law & Economics Research Paper, (2002).
- 158) Nicholas B.: The French Law of Contract, (2005).
- 159) Nicholson M.J.: Legal aspects of international business: Canadian perspective; Toronto, (2007).
- 160) Николовски А., Плавшиќ Б.: Трговско право, Скопје, (2005).
- 161) Николовски А., Плавшиќ Б.: Меѓународно трговско (стопанско) право, Скопје, (1994).
- 162) Hampton P., Reducing administrative burdens: effective inspection and enforcement, The Hampton Review,(2005).
- 163) Howells G.G., Ramsay I., Wilhelmesson T., Kraft D., Cheltenham, UK ; Northampton, MA : Edward Elgar Pub., (2010).
- 164) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2000 година, Скопје, март 2001.
- 165) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2001 година, Скопје, март 2002.
- 166) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2002 година, Скопје, март 2003.
- 167) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2003 година, Скопје, март 2004.
- 168) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2004 година, Скопје, март 2005.
- 169) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2005 година, Скопје, март 2006.
- 170) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2006 година, Скопје, март 2007.

- 171) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2007 година, Скопје март 2008.
- 172) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2008 година, Скопје март 2009.
- 173) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2009 година, Скопје, март 2010.
- 174) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2010 година, Скопје, март 2011.
- 175) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2011 година, Скопје, март 2012.
- 176) Народен правобранител – Годишен извештај за работата на Народниот правобранител за 2012 година, Скопје март, 2013.
- 177) Народен правобранител – Годишен извештај –За степенот на обезбедувањето, почитување, унапредување и заштита на човековите слободи и права за 2013 година, Скопје, март 2014.
- 178) Народен правобранител – Годишен извештај - За степенот на обезбедувањето, почитување, унапредување и заштита на човековите слободи и права за 2014 година Скопје, март 2015.

Интернет страници:

1. <http://www.consumerhelp.ie/your-rights>,
2. <http://www.consumerhelp.ie/your-rights>,
3. <https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/>,
4. <http://www.consumersinternational.org/>,
5. <http://www.eurocoop.org/en/>.
6. http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee.html?commid=55000.
7. <http://www.acronymfinder.com/International-Organization-of-Consumers-Unions-%28IOCU%29.html>.
8. <http://allergytraining.food.gov.uk/english/rules-and-legislation/>

9. <http://www.zakon.hr/z/193/Zakon-o-za%C5%A1titi-potro%C5%A1a%C4%8Da>
10. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32011L0083>
11. <https://ec.europa.eu/jrc/en/science-area/health-and-consumer-protection>
12. <http://www.opm.org.mk/>
13. http://www.economy.gov.mk/ministerstvo/sektori_vo_ministerstvo/sektor_za_vnatresen_pazar/3674.html
14. <http://www.asbitola.mk/Odluki.aspx?odluka=20048>
15. http://www.opm.org.mk/index.php?option=com_content&view=article&id=141&Itemid=2
16. http://www.opm.org.mk/index.php?option=com_content&view=article&id=99&Itemid=88.
17. <https://www.gov.uk/government/publications/2010-to-2015-government-policy-consumer-protection/2010-to-2015-government-policy-consumer-protection>
18. <https://www.law.cornell.edu/supremecourt/text/253/421>
19. <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/258/483/>
20. <https://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/45>
21. <https://supreme.justia.com/cases/federal/us/312/349/>,
22. <http://www.law.cornell.edu/uscode/15/ch50.html>
23. <https://www.law.cornell.edu/uniform/vol7>
24. <http://www.americanbar.org/aba.html>
25. <http://www.consumer.ftc.gov/articles/0176-buyers-remorse-when-ftcs-cooling-rule-may-help>
26. http://www.crimes-of-persuasion.com/Crimes/InPerson/MajorPerson/time_shares.htm,
27. <http://www.njconsumeraffairs.gov/ocpl/>
28. <https://www.usa.gov/state-consumer>
29. <https://www.bbb.org/council/>,
30. http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/program_offices/fair_housing_equal_opportunity/progdesc/title8,
31. http://www.dccourts.gov/internet/superior/org_civil/landlordtenant.jsf,
32. <https://www.nycourts.gov/courts/nyc/housing/>
33. http://ec.europa.eu/consumers/eu_consumer_policy/index_en.htm
34. http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/index_en.htm

35. http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.C_.1987.176.01.0003.01.ENG
36. http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=uriserv:OJ.C_.2015.335.01.0001.01.ENG
37. http://europa.eu/eu-law/decision-making/treaties/index_en.htm
38. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:31985L0374>
39. <http://www.worldwideconsumers.org/about-us/our-services/international-consumer-association-info/federation-of-german-consumer-organisations-vzbv>
40. <https://www.ukecc-services.net/ukycr.cfm>
41. <https://www.citizensadvice.org.uk/consumer/>
42. [http://www.ombudsman.mk/MK/za_narodniot_pravobranitel/za_institucijata.aspx,](http://www.ombudsman.mk/MK/za_narodniot_pravobranitel/za_institucijata.aspx)
43. <http://www.jo.se/en/>